

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TIKET TERHADAP KEPUASAAN PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN WINGS AIR DI BANDAR UDARA RAHADI OESMAN KETAPANG

¹Ahmad Mustofa, ²Maria Valeria Roellyanti

^{1),2)}DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta

Abstrak

Untuk menerapkan konsep layanan Wings Air, saat ini pihak Wings Air masih tetap konsisten dengan penerbangan biaya murah (*low cost carrier*) dan memberikan layanan yang sesuai dengan standar pada setiap aspek sebagai pondasi dasarnya. Hal ini belum tentu diterima sebagai kepuasan tersendiri oleh penumpang yang menggunakan layanan penerbangan ini, oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket dalam penerbangan yang disediakan oleh Wings Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan pendekatan *purposive sampling* dan instrument penelitian adalah kuantitatif. Alat penelitian berupa kuesioner kepada 104 responden. Alat uji yang digunakan adalah uji simultan parsial. Hasil penelitian ini dapat ditunjukkan dengan nilai signifikan untuk masing-masing hipotesis yaitu $H1 6,742 > 1,983$; $H2 3,856 > 1,983$; $H3 60,674 > 3,09$ artinya berdasarkan hasil pengujian, ketiga hipotesis yang diajukan yaitu hubungan antara variabel kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap variabel kepuasan penumpang dapat diterima.

Kata kunci: kualitas Pelayanan, Harga Tiket, Wings Air

Abstract

To implement the Wings Air service concept, currently Wings Air is still consistent with low cost carriers and provides services that comply with standards in every aspect as the basic foundation. This is not necessarily accepted as separate satisfaction by passengers who use this flight service, therefore this study aims to determine whether there is an effect of service quality and in-flight ticket prices provided by Wings Air on passenger satisfaction at Rahadi Oesman Ketapang Airport. The method used in this study is a *purposive sampling* approach and the research instrument is quantitative. The research tool is a questionnaire to 104 respondents. The test tool used is a partial simultaneous test. The results of this study can be shown with a significant value for each hypothesis, namely $H1 6.742 > 1.983$; $H2 3.856 > 1.983$; $H3 60.674 > 3.09$ means that based on the test results, the three hypotheses proposed, namely the relationship between service quality variables and ticket prices on passenger satisfaction variables, can be accepted.

Keywords: service quality, ticket prices, Wings Air

Pendahuluan

Transportasi udara merupakan alat angkutan mutakhir dan tercepat. Sarana transportasi udara merupakan moda transportasi yang efektif, efisien, cepat, selamat dan nyaman. Jasa penerbangan telah menjadi kebutuhan masyarakat luas, apabila dulu penerbangan hanya digunakan oleh kalangan tertentu yang mempunyai pendapatan tinggi maka sekarang ini sudah merupakan kebutuhan masyarakat berpendapatan menengah dan rendah.

Tersedianya transportasi yang dapat menjangkau daerah pelosok termasuk yang ada di perbatasan sudah pasti dapat memicu produktivitas penduduk setempat, sehingga akhirnya akan meningkatkan penghasilan seluruh rakyat dan tentunya juga pendapatan pemerintah. Permintaan terhadap tiket pesawat setiap tahunnya mengalami perubahan, sewaktu-waktu bisa naik dan turun. Hal ini disebabkan oleh tingkat harga yang selalu mengalami perubahan setiap saat.

¹ Email Address: 181109515@students.sttkd.ac.id

Received 20 Maret 2023, Available Online 30 Juli 2023

Semakin ketatnya persaingan di bidang penerbangan, setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha penerbangan harus pandai dalam pengaturan strategi pemasaran maupun pelayanan untuk menarik kepercayaan konsumen terhadap masing-masing maskapai penerbangan. Persaingan yang ketat dalam bidang usaha jasa transportasi udara saat ini banyak terjadi pada maskapai penerbangan yang menerapkan penerbangan biaya murah (*Low-Cost Carrier*) termasuk maskapai penerbangan Wings Air.

Untuk bisa tetap berjaya, maka sudah selayaknya masing-masing maskapai penerbangan mempunyai strategi yang tepat di dalam membidik calon penumpang dengan cara memilih dan menentukan target pasar atau pemilihan dan menentukan target pasar atau pemilihan lapisan masyarakat yang di tuju agar sesuai antar pelayanan yang diberikan dengan harga tiket yang di jual dan yang paling penting tidak mengabaikan keselamatan penerbangan.

Kualitas layanan adalah salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan sebuah perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberi kualitas pelayanan kepada konsumen untuk mencapai kepuasan. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen.

Kualitas dimulai dari kebutuhan konsumen dan berpikir pada persepsi konsumen. suatu kualitas yang baik bukan berdasarkan sudut pandang atau persepsi perusahaan melainkan berdasarkan sudut pandang atau persepsi konsumen, seperti jadwal penerbangan yang *one time*, merupakan maskapai LCC (*Low-Cost Carrier*), serta memberikan pelayanan yang nyaman dan aman bagi penumpang dari *take off hingga landing*.

Selain kualitas pelayanan, harga merupakan faktor yang berpengaruh terhadap penumpang seberapa nilai harga yang diberikan oleh perusahaan akan mempengaruhi terhadap kepuasan penumpang. Harga adalah unsur bauran pemasaran yang sifatnya fleksibel dimana setiap saat dapat berubah berdasarkan waktu dan tempat. Harga bukan hanya angka atau nominal yang tertera dilabel suatu kemasan, akan tetapi harga mempunyai banyak bentuk dan memiliki banyak fungsi diantaranya, ongkos, upah, tarif, sewa tempat, pembayaran jas, dan gaji. Semuanya merupakan harga yang harus di bayar untuk mendapatkan barang dan jasa.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan dan Harga Tiket terhadap kepuasan penumpang Maskapai Penerbangan Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Indikator Kualitas Pelayanan

kualitas pelayanan merupakan suatu faktor yang dapat memberikan dorongan kepada pelanggan agar menjalin hubungan yang baik dengan suatu perusahaan sehingga memungkinkan perusahaan tersebut untuk mengetahui dan memahami dengan lebih teliti bahwa apa yang sedang dibutuhkan dan diharapkan oleh pelanggan tersebut agar munculnya kepuasan konsumen yang berdampak bagi perusahaan.

Indikator-indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parasuraman, dan Berry (dalam Hardiansyah 2016) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan, yaitu: *Tangible* (bukti fisik), sebuah bentuk dari fisik yang akan dapat digunakan dan juga dimanfaatkan. Dalam hal ini contohnya adalah tempat usaha seperti tanah maupun gedung, serta alat yang digunakan untuk melakukan proses produksi seperti mesin dan juga hal yang akan digunakan untuk melakukan kegiatan distribusi seperti mobil dan truk

(2) Reliability (keandalan), digunakan untuk menentukan kemungkinan peralatan atau sistem tetap beroperasi secara terus menerus dalam menjalankan fungsinya (pada kondisi lingkungan secara spesifik dan dalam jangka waktu tertentu) tanpa mengalami kerusakan. (3) Responsiveness (daya tanggap), yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesiapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien. (4) Assurance (jaminan), Asuransi merupakan suatu lembaga keuangan sebab melalui asuransi dapat di himpun dana yang besar, yang dapat untuk membiayai pembangunan disamping bermanfaat bagi masyarakat yang berpartisipasi dalam bisnis asuransi, karena sesungguhnya asuransi bertujuan untuk memberikan perlindungan (proteksi) atas kerugian keuangan (financial loss) yang ditimbulkan oleh peristiwa tidak terduga sebelumnya. (5) Empathy (empati). kemampuan dengan berbagai definisi yang berbeda yang mencakup spektrum yang luas, berkisar pada orang lain yang menciptakan keinginan untuk menolong sesama, mengalami emosi yang serupa dengan emosi orang lain,

Definisi Harga

Harga tiket adalah sejumlah nilai yang di tukarkan konsumen yang mengambil manfaat dari memiliki atau menggunakan produk maupun jasa yang nilainya ditetapkan oleh penjual untuk satu harga yang sama terhadap semua pembeli (Toru, 2014). Harga tiket penerbangan merupakan biaya yang harus ditanggung oleh penumpang dalam menggunakan layanan penerbangan. Hubungan antara variable jumlah penumpang (*PAX*) dan tarif penerbangan (*FARE*) diduga memiliki hubungan negative atau berlawanan karena sesuai dengan hukum permintaan. Apabila terjadi kenaikan, maka permintaan barang atau jasa akan menurun begitu juga sebaliknya (Amin, 2013)

Indikator yang digunakan untuk mengukur harga dalam penelitian ini menurut (Kotler, 2011) itu dimana berpengaruh dalam penetapan, yaitu: kejangkauan harga, kesesuaian harga dengan kualitas pelayanan, daya saing harga, kesesuaian harga dengan manfaat, harga mempengaruhi harga daya beli konsumen

Kepuasan Penumpang

Kepuasan Penumpang menurut (P Kotler G. A., 2014) adalah Perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Dari definisi tersebut dapat dikatakan apabila kinerja produk tidak sesuai dengan harapan dan bila harapan yang ditetapkan terlalu rendah, maka pelanggan tersebut akan merasa tidak puas dan berujung kecewa, jika kinerja sesuai dengan harapan maka tamu hotel akan merasa puas, namun apabila kinerja produk melampaui harapan, maka tamu hotel akan merasa gembira dan sangat puas.

Kerangka Pemikiran dan Hipotesis

Menurut (Martono, 2015) Hipotesis dapat didefinisikan sebagai jawaban sementara yang kebenarannya harus diuji atau rangkuman kesimpulan secara teoritis yang diperoleh melalui tinjauan pustaka.

H1 : Kualitas pelayanan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) Wings Air

H2 : Harga tiket (X2) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) Wings Air

H3 : Kualitas Pelayanan (X1) Harga Tiket (X2) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang(Y) Wings Air.

Metode Penelitian

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dikatakan kuantitatif karena penelitian ini digunakan untuk meneliti populasi dan sampel, Dalam Penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan deskriptif untuk memperoleh data dan sampel. Menurut (Sugiyono, 2014) pengertian deskriptif adalah metode yang berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data atau sampel yang telah terkumpul sebagaimana adanya, tanpa melakukan analisis dan membuat kesimpulan yang berlaku umum.

Populasi dan Sampel Penelitian

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang berdasarkan data Manifest penumpang pada tanggal 28 September – 28 Oktober 2022 yaitu sebanyak 105 penumpang.

Untuk mengetahui jumlah sampel pada penelitian yang dilakukan di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Peneliti menggunakan persamaan substitusi slovin. Rumus ini digunakan karena populasi yang didapatkan sebesar 105 penumpang. Menurut Sugiyono (2014) Sampel yg baik antara 30-500 responden. Sampel yang digunakan adalah penumpang Maskapai Wings Air Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Adapun penelitian ini menggunakan populasi penumpang maskapai wings air di bandar udara Rahadi Oesman Ketapang.

Sumber Data dan Teknik Pengumpulan Data

Data yang dipakai dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder . Data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap penumpang yang pernah merasakan kualitas pelayanan dan membeli tiket maskapai penerbangan wings air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang dalam kurun waktu satu tahun terakhir. Untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang yang ada di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Data primer yang dikumpulkan meliputi tanggapan responden mengenai pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket Maskapai Penerbangan Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Data sekunder dalam penelitian ini adalah hasil statistik yang di dapat melalui jurnal-jurnal terdahulu.

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel kualitas pelayanan (X1) dan Harga tiket (X2) kepuasan penumpang (Y). pengukuran dua variabel ini menggunakan skala likert 5.

Alat Analisis Data dan Pengujian Hipotesis

Alat analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda. Penggunaan metode analisis ini untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas konsumen dengan model dasar dapat ditulis sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + B_2X_2 + e$$

Alat uji hipotesis dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji T. uji T digunakan untuk mengetahui jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Cara mengetahui apakah hipotesis dalam penelitian ini di terima atau di tolak adalah dengan membandingkan Nilai t_{hitung} dengan t_{tabel} . Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima dan H_1 ditolak dan jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang sedangkan aktivitas penelitian ini akan dilakukan oleh peneliti dari tanggal 1 September – 31 September 2022.

Pembahasan

Pengambilan Kuesioner

Penelitian ini menggunakan data primer yang dikumpulkan dengan membagikan kuesioner ke Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Penyebaran kuesioner dimulai pada tanggal 01-31 september 2022. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini sebanyak 104 kuesioner. Peneliti membagikan kuesioner secara langsung ke penumpang Maskapai Penerbangan Wings Air di terminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang Maskapai Penerbangan Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang, kriteria responden dalam penelitian ini adalah Usia, Jenis Kelamin, pekerjaan dan seberapa sering menggunakan ,Maskapai Penerbangan Wings

Tabel 1. Profil Responden

Keterangan	Jumlah	Presentase
Usia		
<20 Th	19	18%
20-30 Th	46	44%
31-40 Th	29	28%
41-50 Th	10	10%
>51 Th	0	0%
Pekerjaan		
PNS	14	13%
Swasta	18	177%
Wirausaha	14	13%
TNI/ POLRI	3	3%
Lainnya	55	53%
Jenis Kelamin		
Perempuan	54	52%
Laki-laki	50	48%
Seberapa Sering Menggunakan Maskapai Wings Air		
<2 kali	73	70%
3 kali	7	7%
4 kali	8	8%
5 kali	16	15%
>5 kali	0	0%

Dari tabel diatas diketahui bahwa total responden dalam penelitian ini adalah 104 orang . adapun kisaran umur responden dalam penelitian ini paling banyak didominasi di sekitar <20 tahun sebanyak 19 orang atau 18 % , dari total responden , kemudian dikisaran 20-30 tahun berjumlah 46 responden atau 44 % , kemudian kisaran 31-40 tahun sebanyak 29 responden atau 28% dari total responden, kemudia kisaran 41-50 tahun sebanyak 10 responden atau 10% dari total responden , dan selanjutnya kisaran >51tahun sebanyak 0 Responden atau % dari total responden. Dari tabel diatas juga diketahui dari jenis pekerjaan responden yang paling banyak adalah PNS sebanyak 14 responden atau 13%, diikuti dengan Swasta sebanyak 18 responden atau 17% dari total responden,

kemudian diikuti Wirausaha sebanyak 14 responden atau 13% dari total responden, diikuti TNI/POLRI sebanyak 3 responden atau 3% dari total responden dan lain-lain berjumlah 55 responden atau 53% dari total responden. Adapun dilihat dari Jenis kelamin, Perempuan sebanyak 54 responden atau 52% dari total responden dan Laki-laki sebanyak 50 responden atau 48% dari total responden. Adapun seberapa sering menggunakan Maskapai Penerbangan Wings Air, < 1 kali berjumlah sebanyak 73 responden atau 70% dari total responden, 3 kali sebanyak 7 responden atau 7% dari total responden, 4 kali sebanyak 8 responden atau 8% dari total responden, 5 kali sebanyak 16 responden dari total 15% responden dan >5 kali sebanyak 0 responden atau 0% dari total responden.

Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh kualitas pelayanan dan Harga Tiket Terhadap kepuasan penumpang Maskapai Penerbangan Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,009	1,666		1,206	,231
	Total X1	,259	,038	,532	6,742	,000
	Total X2	,333	,086	,304	3,856	,000

Sumber: data Primer yang diolah (2023)

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa hipotesis Nilai konstanta sebesar 2,009.

Hasil Uji Parsial (T-Hitung)

Tabel 3. Uji T (Uji Parsial)

Varibel	T Hitung	T Tabel	Prob	Sig	Keterangan
Variabel X1 (kualitas Pelayanan)	6,742	1,983	0,05	0,000	Berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang
Variabel X2 (Harga Tiket)	3,856	1,983	0,05	0,000	Berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang

Sumber: data Primer yang diolah (2023)

Dari tabel 4.12 maka dapat diketahui bahwa nilai probabilitas (sig) penelitian pada variabel X1 dan X2 adalah sama-sama sebesar 0,000. Hal tersebut menunjukkan bahwa nilai Signifikan variabel X1 dan X2 < 0,05. Nilai T hitung pada variabel X1 (Kualitas Pelayanan) adalah 6,742 > 1,983 dan nilai T hitung pada variabel X2 (Harga Tiket) adalah 4,324 > 1,983.

Hasil Uji Simultan (F-Hitung)

Tabel 4. Uji Simultan (F-Hitung)

Varibel	F Hitung	F Tabel	Prob	Sig	Keterangan
Variabel X1 (kualitas Pelayanan) dan Variabel X2 (Harga Tiket)	60,674	3,09	0,05	0,000	Berpengaruh signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan penumpang

Sumber: Data Primer yang diolah (2023)

Dari tabel 4.13 maka dapat diketahui bahwa nilai F hitung sebesar $60,674 > 3,09$ dengan signifikan sebesar $0,000$ dengan probabilitas $< 0,05$. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel-variabel bebas yang mencakup variabel kualitas pelayanan dan harga tiket secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel terikat yaitu kepuasan penumpang, dengan demikian hasil uji F mendukung hipotesis ketiga.

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,739 ^a	,546	,537	1,865	2,046

a. Predictors: (Constant), Total X2, Total X1
b. Dependent Variable: Total Y

Sumber: Data Primer yang diolah (2023)

Berdasarkan uji R^2 pada tabel 4.14 menunjukkan bahwa nilai R square (R^2) sebesar $0,546$ atau $54,6\%$. Hal ini menunjukkan bahwa besarnya pengaruh yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air adalah sebesar $54,6\%$ sedangkan sisanya $45,4\%$ dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kesimpulan

1. Terdapat adanya pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Dikarenakan hasil penelitian menunjukkan nilai T hitung $>$ T tabel ($6,742 > 1,983$) pada signifikan $0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen X1 (kualitas pelayanan) terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y (kepuasan penumpang).
2. Terdapat adanya pengaruh harga tiket terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Dikarenakan hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai T hitung $>$ T tabel yaitu ($3,856 > 1,983$) pada signifikan $0,05$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen X2 (harga tiket) terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y (kepuasan penumpang).
3. Terdapat adanya pengaruh antara kualitas pelayanan dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Dikarenakan hasil penelitian menunjukkan nilai F hitung $>$ F tabel yaitu ($60,674 > 3,09$) pada signifikan $0,000 < \alpha (0,05)$ sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel independen X1 (kualitas pelayanan) dan X2 (harga tiket) terdapat pengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel dependen Y (kepuasan penumpang).

Saran

1. Kepada peneliti selanjutnya sebaiknya mengetahui variabel-variabel lain yang dianggap dapat mempengaruhi kepuasan penumpang. Selain itu, memperluas cakupan peneliti yang tidak hanya pada maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang saja.
2. Kepada pihak maskapai Wings Air diharapkan agar bisa mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan serta memperhatikan factor-faktor lain yang mempengaruhi keputusan penumpang karena pelayanan yang diberikan harus sesuai dengan ekspektasi setiap penumpang.

Daftar Pustaka

- Agustiandi. (2022, 07 04). *Harga Tiket Melebihi Batas Atas, Bandara Rahadi Oesman Laporkan Maskapai Wings Air*. Diambil kembali dari Suara Ketapang: <https://ketapang.suarakalbar.co.id/2022/07/harga-tiket-melebihi-batas-atas-bandara.html>
- Amin, A. P. (2013). *Analisis Pengaruh Tarif Penerbangan, Jumlah Penerbangan dan Pendapatan Perkapita Dalam Meningkatkan Jumlah Penumpang*, 9-10.
- Amstrong, K. d. (2016). *Implementasi, dan Pengendalian*. England: Pearson Education Limited.
- Annu, C. M. (2021, Desember 12). Diambil kembali dari Penumpang Pesawan Domestik Naik pad Oktober 2021: <https://databoks.katadata.co.id>
- Atom. (2014, June 29). *Pengertian Maskapai Penerbangan*. Dipetik Oktober 29, 2022, dari <http://penerbangan1.blogspot.com>
- Darmardjati, R. (2016). *Istilah-istilah Dunia Penerbangan. Istilah-istilah Dunia Penerbangan*.
- Dihni, V. A. (2022, Februari 3). Diambil kembali dari Jumlah Penumpang Domestik 2021: <https://databoks.katadata.co.id>
- Fandi, T. (2016). *Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- Fatimah, R. M. (2017). PENGARUH GOOD CORPORATE GOVERNANCE. *e-jurnal Riset Manajemen PRODI MANAJEMEN Fakultas Ekonomi Unisma*, 59.
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Jasa Logistik. (2018, Juni 5). Diambil kembali dari Mengenal Sejarah Maskapai Wings Air: <https://kargoku.id>
- Kasmir. (20107). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kementerian Perhubungan. (2015, Juni 2). Diambil kembali dari New Regulation On Aviation Applied On June 1st: <http://dephub.go.id>
- Khuong, M. d. (2014). *The Factor Effecting Vietnam Airlines Service Quality and Passanger Satisfaction*.
- Kotler. (2011). *Manajemen Pemasaran di Indonesia: Analisis, Perencanaan, Implementasi, dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kurniawan, R. (2016). *Analisis Regresi*. Jakarta: Kencana.
- Lupiyoadi. (2012). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Martono, N. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Necel. (2015, June 28). *Pengertian Perusahaan Penerbangan*. Dipetik Juni 28, 2015, dari <http://necel.wordpress.com>
- Oktaviani. (2015). Pengaruh Pola Asuh Single Parent Terhadap Perilaku Seks Pranikah Remaja. *repository.upi.edu*, 66.
- Organisasi Setda. (2020, Juni 12). Diambil kembali dari Syarat Terbang Selama Pandemi Covid-19: <https://organisasisetda.bulelengkab.go.id>
- P Kotler, G. A. (2014). *Principle of Marketing*. Jakarta: 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bib Sabran, Erlangga