

PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP PENERAPAN BAGASI BERBAYAR MASKAPAI WINGS AIR DI BANDAR UDARA HAJJI HASSAN AROEBOSMAN ENDE

¹Kristiana Yulita Mbu Alo, ²Rezty Fauziah Novianty

¹*Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara*
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
20090852@students.sttkd.ac.id

²*Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara*
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
rezty.fauziah@sttkd.ac.id

Article history:

Received March 4, 2024

Revised March 15, 2024

Accepted March 16, 2024

The purpose of this study is to ascertain how travelers view Wings Air's use of paid luggage at the Hajji Hassan Aroeboesman Ende Airport. Airlines may learn a lot from passenger impressions about the use of paid luggage, including whether aspects of the current policy require further examination. At the Hajji Hassan Aroeboesman Ende Airport, the research was carried out. The study employed a quantitative survey methodology. The population of this study consisted of all Wing Air passengers at Hajji Hassan Aroeboesman Ende Airport; the sample consisted of 100 passengers who used paid luggage. Pearson Product Moment was used to assess the validity of the questionnaire technique in obtaining the data, as well as the validity of it using Cronbach's Alpha. In order to determine the category of passenger perception, the mean value of the test variable was calculated using descriptive analytic techniques on the gathered data. With a mean score of 3.23, the study's findings demonstrated that passengers' perceptions of the Hajji Hassan Aroeboesman Airport's implementation of paid luggage were deemed "Pretty Good" by the participants. A perception is considered "Quite Good" if it is sufficient and meets user expectations. On the other hand, perceptions that are Fairly Good, Very Good, and Not Good are highly valuable for airlines to maintain review by taking into consideration consumer concerns about the airline's rules so that going forward it even better.

Keywords: Passenger perception, paid baggage.

Pendahuluan

Transportasi udara di Negara Indonesia merupakan salah satu transportasi utama yang digunakan untuk memudahkan masyarakat melakukan perjalanan ke luar kota, ke luar negeri. Sistem transportasi udara Indonesia dari waktu ke waktu menunjukkan adanya peningkatan. Perubahan dan perkembangan penggunaan media transportasi udara yang lebih selektif mendatangkan perubahan-perubahan pada pola pikir dan nilai cita rasa masyarakat untuk memilih dan menggunakan jasa transportasi penerbangan udara untuk memudahkan dan mempercepat urusan pribadi maupun kelompok atau golongan. Maskapai Wings Air dikenal dengan maskapai *low cost carrier*, yakni konsep penerbangan dengan biaya murah dan pelayanan yang terbatas [1]. Konsep penerbangan udara ini umumnya sudah diterapkan dan dipergunakan oleh perusahaan Lion Air, khususnya pesawat Wings Air.

Maskapai wings air pertama kali beroperasi di Bandar Udara Haji Hassan Aroeboesman Ende sejak tahun 2010 dan pada saat itu masih menerapkan bagasi gratis 20 kg untuk semua rute domestik, namun pada tahun 2016 pihak bandara memaksimalkan pendapatan maskapai tersebut dengan menerapkan gratis bagasi menjadi hanya 10 kg untuk semua rute domestik. Pada tanggal 8 januari 2019, maskapai penerbangan Wings Air menghapuskan kebijakan fasilitas bagasi gratis dengan menerapkan bagasi berbayar kecuali adanya connecting pesawat Boeing/Airbus seperti Air Asia, Super Air Jet, Batik Air dan Lion Air mendapatkan gratis 20 kg oleh situ maka akan dikenakan biaya bagasi per-kg dan untuk biaya yang dikenakan tergantung rute penerbangan. Menurut pihak Wings

Air bahwa dapat menambah pendapatan baru bagi maskapai *low cost carier* agar kinerja keuangan tetap baik dan terduga. Pasalnya, tipe pesawat ATR seperti di Bandara Haji Hasan Aroebosman Ende bagasi dapat dimanfaatkan untuk *loadseat* berdasarkan muatan cargo.

Berdasarkan pra-observasi penelitian yang dilakukan penulis, pada tanggal 2 september 2023, seorang penumpang Wings Air di Bandar Udara Haji Hassan Aroboesman Ende, dengan rute Bandar Udara El Tari Kupang memberikan protes langsung terhadap petugas check in maskapai Wings Air. Penumpang berinisial M dengan berat bagasi seberat 10 Kg, sesuai aturan dari maskapai diharuskan membayar bagasi seharga 31.000 untuk 1 kg; namun untuk harga 310.000 menurutnya tergolong mahal untuk rute terdekat seperti ke Kupang. Oleh sebab itu mendatangkan sikap kekecewaan dengan keputusan pembayaran bagasi tersebut dan lebih memilih untuk memulangkan bagasinya ke rumah. Oleh sebab itu, maka penulis melihat bahwa dengan adanya penetapan dan penerapan bagasi berbayar tersebut dapat mengubah persepsi penumpang mengenai maskapai Wings Air yang dikenal dengan maskapai *low cost carier* maka, penulis merasa sangat tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut.

Penelitian terkait persepsi penumpang terhadap penerapan bagasi berbayar sudah diteliti oleh Nubatonis [2]. Hasil penelitiannya memperoleh kesimpulan bahwa penumpang bersikap pro dan kontra yaitu berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti tersebut dikatakan bahwa masyarakat kurang tertarik dengan pelayanan bagasi berbayar yang diberikan pihak maskapai Lion Air. Masyarakat menyampaikan bahwa kebijakan tersebut sungguh memberatkan penumpang, khususnya penumpang dengan kelas ekonomi atau masyarakat menengah dimana tarifnya terbilang tinggi untuk hitungannya per kilo.

Dari penelitian terdahulu diatas terdapat perbedaan hasil analisis persepsi konsumen bagasi berbayar. Adapun penelitian dengan permasalahan yang sama ini belum pernah dilakukan di Bandar Udara Haji Hassan Aroboesman Ende serta dengan menggunakan metode penelitian nya berbeda penelitian ini diharapkan menunjukan hasil yang lebih baik. Untuk menghindari pemaparan terlalu luas penelitian ini dibatasi pada persepsi penumpang yang hanya menggunakan bagasi berbayar maskapai Wings Air di Bandar Udara Haji Hassan Aroboesman Ende. Diharapkan penelitian ini akan memberikan manfaat bagi pembaca sebagai referensi selanjutnya, dan bagi Maskapai Wings Air sebagai bahan evaluasi atas kebijakan yang diterapkan.

Tinjauan Pustaka

Persepsi. Secara etimologis, persepsi atau dalam Bahasa Inggris *perception* berasal dari Bahasa Latin, *percipere* artinya menerima atau mengambil. Jadi, persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Atau dengan kata lain persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk-petunjuk inderawi dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur dan bermakna tentang suatu situasi tertentu. Sedangkan menurut Robbins [3], persepsi adalah proses pengorganisasian dan pemaknaan kesan-kesan indra untuk memberikan arti terhadap lingkungannya. Seseorang mempersepsikan terhadap sesuatu dapat berbeda dengan kenyataan yang objektif. Persepsi terdapat 2 indikator yaitu :

- a. *Penerimaan.* Proses penerimaan merupakan indikator terjadinya persepsi dalam tahap fisiologis yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsangan dari luar.
- b. *Evaluasi.* Rangsangan-rangsangan dari luar yang telah diungkap indera, kemudian dievaluasi oleh individu. Evaluasi ini sangat subjektif.

Penumpang. Bagaskara menyatakan penumpang adalah setiap orang yang namanya tercantum dalam tiket dibuktikan dengan tiket identitas diri sah dan memiliki pas masuk pesawat, kecuali awak pesawat maupun extra crew, yang berada dalam pesawat yang dilengkapi dokumen penumpang yaitu tiket

pesawat atau sejenisnya [4].

Bagasi berbayar. Bagasi berbayar merupakan peraturan baru yang diterapkan oleh beberapa maskapai kelas ekonomi salah satunya Wings Air. Penerapan bagasi berbayar di berlakukan untuk memanipulasi agar maskapai tidak mengalami kerugian dikarenakan harga bahan bakar pesawat atau avtur yang mengalami kenaikan. Berdasarkan data Indonesia National Air Carrier (INACA) asosiasi maskapai, kenaikan avtur terjadi sejak tahun 2016 sebesar 125 persen, sedangkan pengeluaran maskapai paling besar adalah avtur 40 persen. Di sisi lain maskapai tidak dapat menaikkan harga tiket dikarenakan ketentuan tarif batas atas untuk kelas ekonomi yang ditetapkan oleh kementerian perhubungan.

Metode Penelitian

Penelitian berjenis survei yang dilakukan di Bandar Udara Hajji Hassan Aroeboesman Ende, merupakan penelitian dengan desain deskriptif dan menggunakan pendekatan kuantitatif. Seluruh penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Hajji Hassan Aroeboesman Ende menjadi populasinya dan 104 orang di antaranya menjadi sampelnya dengan menggunakan rumus Lemeshow:

$$n = \frac{z_{21} - p(1 - p)}{d_2}$$

di mana n adalah jumlah sampel, z_{21} adalah skor z pada kepercayaan 95% ($=1,962$), p adalah maksimal estimasi ($=0,5\%$), dan d_2 adalah α (0,05)/sampling error ($=5\%$).

Melalui rumus diatas, maka jumlah sampel yang akan diambil adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{z_{21} - p(1 - p)}{d_2}$$

$$n = \frac{1,962 \cdot 0,5 (1 - 0,5)}{0,12} = \frac{3,8416 \cdot 0,25}{0,12} = \mathbf{96,04}$$

Sesuai dengan pendapat di atas, dan berdasarkan rumus tersebut maka n yang didapatkan adalah 96,04 orang sehingga pada penelitian ini setidaknya penulis harus mengambil data dari sampel sekurang-kurangnya 97 orang.

Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan teknik kuisioner menggunakan indikator persepsi yang terdiri dari 2 indikator yaitu penerimaan dan evaluasi. Sebagai instrument penelitian ini kuisioner terlebih dahulu diuji validitas dan reliabilitasnya. Pengujian validitas dilakukan dengan uji *Pearson Product Moment*, sedangkan pengujian reliabilitasnya dilakukan dengan *Alpha Croanbach*. Kuesioner yang telah dinyatakan valid dan reliabel, Selanjutnya disebarkan untuk diisi oleh responden/ sampel penelitian dan hasilnya diukur dengan skala likert.

Selanjutnya untuk analisis data, digunakan teknik analisis deskriptif pada variabel untuk mendapatkan gambaran tentang nilai mean. Langkah yang dilakukan pada analisis *descriptive* variabel ini adalah menghitung nilai mean variabel, obyek, dan item. Kemudian dilanjutkan dengan membuat kategori nilai mean untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap penerapan bagasi berbayar maskapai wings air di Bandar Udara Hajji Hassan Aroeboesman Ende.

Hasil dan Pembahasan

Hasil penelitian. Terdapat 30 item pernyataan dalam kuesioner yang lolos uji validitas, dibuktikan dengan nilai r tabel seluruh pertanyaan lebih besar ($>$) dari nilai r tabel sebesar 0,361. Terkait temuan reliabilitas kuesioner, dapat dikatakan bahwa 10 item tersebut dapat diandalkan dan memenuhi kriteria penggunaan karena nilai Cronbach's alpha untuk 10 item tersebut adalah 0,972 (di atas nilai batas 0,6). Kemudian kuesioner diberikan kepada 100 responden yang merupakan pelaku perjalanan

yang memanfaatkan layanan bagasi berbayar di Bandara Haji Hassan Aroeboesman Ende. Berdasarkan temuan kuesioner, nilai rata-ratanya adalah 3,24, yang menunjukkan bahwa persepsi penumpang diterapkan dengan cukup efektif. Hasil dari tingkat persepsi penumpang dapat dilihat pada Tabel 1.

Tabel 1. Indikator penerimaan penumpang

No	Pernyataan	Total Jawaban					Total	Rata- Rata	Keterangan
		STS	TS	N	S	SS			
1	Saya menerima kebijakan connecting flight	12	5	51	12	24	104	3,35	Cukup baik
2	Saya menerima biaya tambahan sesuai dengan ketentuan	12	5	48	15	24	104	3,34	Cukup baik
3	Saya menerima kebijakan 6 jam sebelum keberangkatan.	17	6	49	12	20	104	3,14	Cukup baik
4	Saya menerima biaya bagasi yang ditentukan maskapai	12	6	48	16	22	104	3,30	Cukup baik
Rata-rata keseluruhan								3,28	Cukup baik

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa 104 responden memberikan penilaian yang baik pada persepsi penerimaan yang masuk dalam kategori “Cukup baik” yaitu dengan skor rata-rata (*mean*) sebesar 3,28. Hal ini mengindikasikan bahwa jika dilihat dari segi penerimaan responden bagasi berbayar maskapai wings air di Bandar Udara Hajji Hassan Aroeboesman Ende cukup netral untuk menerima kebijakan bagasi berbayar namun ada beberapa penumpang yang belum menerima kebijakan bagasi berbayar.

Tabel 2. Indikator evaluasi

No	Pernyataan	Total Jawaban					Total	Rata-Rata	Keterangan
		STS	TS	N	S	SS			
1	Saya merasa sistem bagasi berbayar ini positif	13	4	57	11	19	104	3,16	Cukup baik
2	Saya merasa sistem bagasi berbayar ini negative	10	14	59	3	18	104	3,13	Cukup baik
3	Saya Setuju terhadap kebijakan bagasi berbayar	13	4	54	9	24	104	3,23	Cukup baik
4	Saya bersedia merekomendasikan pembelian bagasi kepada kerabat atau keluarga saya	13	4	51	10	26	104	3,28	Cukup baik
5	Sistem bagasi berbayar adil bagi penumpang	12	6	51	9	26	104	3,27	Cukup baik
6	Sistem bagasi berbayar adil bagi maskapai	12	6	52	11	23	104	3,24	Cukup baik
RATA – RATA KESELURUHAN								3,21	Cukup baik

Tabel 2 menunjukkan indikator evaluasi yang diberikan oleh 104 responden. Berdasarkan tabel ini dapat diketahui bahwa para responden memberikan penilaian yang cukup baik pada persepsi terhadap indikator evaluasi yang masuk dalam kategori “Cukup baik” yaitu dengan *mean* 3,21. Hal ini mengidentifikasi bahwa jika dilihat dari segi evaluasi yaitu responden bagasi berbayar Maskapai Wings Air di Bandar Udara Hajji Hassan Aroeboesman Ende cukup netral terhadap kebijakan bagasi berbayar. Selain itu, jika dilihat dari tabel ini dapat diketahui bahwa pada indikator evaluasi ini responden cukup merasa bahwa bagasi ini positif. Namun begitu, masih ada responden yang memilih “tidak setuju dan sangat tidak setuju”. Artinya ada beberapa responden yang tidak setuju bahwa biaya bagasi ini positif. Responden pun cukup bersedia untuk merekomendasikan kebijakan bagasi berbayar tersebut kepada keluarga kerabat atau teman. Responden juga cukup merasa bagasi berbayar adil bagi penumpang dan maskapai, artinya bagasi berbayar ini cukup baik untuk diterapkan.

Pembahasan. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui persepsi penumpang terhadap penerapan bagasi berbayar di Bandar Udara Hajji Hassan Aroeboesman Ende. Persepsi adalah pengalaman tentang objek, peristiwa atau hubungan-hubungan yang diperoleh dengan menyimpulkan informasi dan menafsirkan pesan. Atau dengan kata lain, persepsi adalah suatu proses tentang petunjuk-petunjuk inderawi dan pengalaman masa lampau yang relevan diorganisasikan untuk memberikan kepada kita gambaran yang terstruktur dan bermakna tentang suatu situasi tertentu. Faktor yang mempengaruhi persepsi adalah objek yang di persepsi, objek dapat menyebabkan rangsangan dan menyerang organ sensorik atau panca indera, stimulus juga bisa hadir dari eksternal maupun internal individu yang secara spontan mengenai saraf penerima sebagai reseptor. Untuk menyadari maupun mengadakan persepsi, perlu adanya perhatian. Perhatian akan menjadi langkah pertama sebagai persiapan untuk dipresepsi. Persepsi yang dimaksud disini yang dimaksud mengacu pada kebijakan bagasi. Dari persepsi, dapat diukur melalui indikator-indikator penerimaan dan evaluasi untuk melihat positif dan dan negatifnya hal ini akan menjadi sangat berguna bagi maskapai untuk terus melakukan inovasi dan evaluasi yang mana yang perlu dipertahankan dan ditingkatkan agar kedepannya lebih baik lagi.

Pada penelitian ini, peneliti mengambil 104 responden untuk menjadi sampel penelitian. Hasil penelitian menunjukkan bahwa responden yang menjadi sampel penelitian mayoritas berjenis kelamin perempuan dengan persentase 68,3%, dengan rentang usia paling banyak 20-30 tahun serta memiliki mayoritas pekerjaan pelajar atau mahasiswa. Pada umur/pekerjaan tersebut adalah pekerjaan yang paling produktif untuk melakukan perjalanan. Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kebanyakan responden menggunakan pelayanan bagasi berbayar satu kali yaitu sebesar 52,9% dan lebih satu kali dengan persentase 4,1% hal tersebut dapat mempengaruhi persepsi responden dalam menggunakan bagasi berbayar.

Hasil penelitian terkait dengan persepsi penumpang terhadap penerapan bagasi berbayar di Bandar Udara Hajji Hassan Aroeboesman Ende menunjukkan bahwa persepsi penumpang cukup baik terhadap penerapan bagasi berbayar dengan nilai *mean* sebesar 3,23. Persepsi dikatakan “Cukup baik” berarti responden cukup menerima kebijakan bagasi berbayar dan dapat dilihat pada Tabel 3.

Tabel 3. Hasil keseluruhan 2 indikator persepsi penumpang

No	Indikator	Nilai rata-rata skor	Keterangan
1	Penerimaan	3,28	Cukup Baik
2	Evaluasi	3,21	Cukup Baik
Rata-rata persepsi dari 2 indikator		3,24	Cukup Baik

Berdasarkan pemaparan hasil penelitian pada Tabel 3 bahwa persepsi pada indikator penerimaan

menunjukkan memiliki skor tertinggi 51 orang netral terhadap kebijakan bagasi berbayar, 24 orang sangat setuju terhadap kebijakan bagasi berbayar serta 17 orang tidak setuju terhadap kebijakan bagasi berbayar dibandingkan pernyataan lainnya sehingga persepsi penumpang terhadap kebijakan bagasi berbayar dikatakan cukup baik, berdasarkan hasil observasi peneliti beberapa responden yang belum menerima kebijakan tidak mengetahui atau belum mencari tahu tentang kebijakan bagasi berbayar khususnya kebijakan 6 jam sebelum keberangkatan, sehingga dikenakan biaya yang cukup mahal untuk bagasinya tersebut serta disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteiti dalam penelitian ini indikator penerimaan dalam tahap fisiologis yaitu berfungsinya indera untuk menangkap rangsangan dari luar.

Persepsi penumpang berdasarkan indikator evaluasi pada tabel 4.6 menunjukkan skor tertinggi 59 orang menunjukkan skor tertinggi atau netral terhadap kebijakan bagasi berbayar, 26 orang sangat setuju terhadap kebijakan bagasi berbayar serta 13 orang tidak setuju terhadap kebijakan bagasi berbayar dibandingkan pernyataan lainnya sehingga persepsi penumpang berdasarkan kebijakan bagasi berbayar dikatakan cukup baik. Indikator evaluasi diartikan sebagai rangsangan-rangsangan dari luar yang telah diungkap indera, kemudian dievaluasi oleh individu. Evaluasi ini sangat subjektif. Dari keseluruhan analisis dua indikator dapat diketahui bahwa sebagian besar responden memiliki persepsi cukup baik terhadap penerapan bagasi berbayar di Bandar Udara Haji Hassan Aroeboesman Ende, diantara itu ada beberapa responden yang tidak setuju terhadap kebijakan bagasi berbayar.

Berdasarkan pra-observasi yang dilakukan peneliti selama PKL pada (1 Agustus – 30 September) beberapa responden yang tidak setuju pada penerapan bagasi berbayar disebabkan masih banyaknya pengguna jasa angkutan udara yang belum memahami tata cara pembelian bagasi melalui prepaid, sehingga penumpang banyak membeli di *chek in counter* dengan harga yang jauh lebih tinggi hal tersebut menimbulkan keluhan dari para penumpang sehingga penerapan bagasi berbayar wings air memberikan fasilitas *pre- paid baggage* (bagasi berbayar) yang dapat dibeli calon penumpang lain lambat 6 jam sebelum keberangkatan serta disebabkan oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 4. Harga bagasi di *chek-in counter* dan *prepaid*

No	Routes	Currency	Excess Bag	Prepaid
1	ENE - KOE	IDR	31.000	25.000
2	ENE - LBJ	IDR	31.000	25.000

Tabel 4 menunjukkan harga bagasi di *chek-in counter* dan *prepaid*. Berdasarkan perbandingan dengan penelitian yang dilakukan Nubatonis [2] mengenai persepsi penumpang di bandar udara elitari kupang yang pro dan kontra yaitu berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti tersebut dikatakan bahwa masyarakat kurang tertarik dengan pelayanan bagasi berbayar yang diberikan pihak maskapai lion air. Masyarakat menyampaikan bahwa kebijakan tersebut sungguh memberatkan penumpang, khususnya penumpang dengan kelas ekonomi atau masyarakat menengah dimana tarifnya terbilang tinggi untuk hitungannya perkilo. Dalam penelitian yang dilakukan peneliti di Bandar Udara Hajji Hassan Aroeboesman terkait dengan permasalahan yang sama mayoritas responden netral –yakni, cukup baik– terhadap kebijakan yang diterapkan maskapai dalam hal ini berate sudah ada beberapa responden yang sudah lebih memahami terhadap kebijakan bagasi berbayar tersebut.

Kesimpulan

Berdasarkan analisis yang telah dilakukan dan juga pembahasan terhadap dua indikator persepsi penumpang, maka persepsi penumpang terhadap penerapan bagasi berbayar di Bandar Udara Hajji

Hassan Aroeboesman Ende dapat ditarik kesimpulan bahwa *indikator penerimaan* sebesar 3,28, *indikator evaluasi* sebesar 3,21. Secara keseluruhan persepsi penumpang terhadap penerapan bagasi berbayar di Bandar Udara Hajji Hassan Aroeboesman dikatakan “cukup baik (atau, netral)” dengan skor rata-rata keseluruhan sebesar 3,24 yang berarti penumpang cukup menerima kebijakan bagasi berbayar 6 jam sebelum keberangkatan, memahami kebijakan *connecting flight* serta cukup menerima biaya tambahan yang ditetapkan maskapai. Ketika dievaluasi, responden cukup merasa biaya bagasi tersebut adil bagi penumpang dan maskapai serta mau merekomendasikan bagasi berbayar ke kerabat atau keluarga.

Daftar Pustaka

- [1] Yamin, M. 2015. Berebut Pasar Garuda vs Lion. <https://www.muhammadyamin.com/berebut-pasar-garuda-vs-lion/> Retrieved March 3, 2024.
- [2] Nubatonis, R. 2022. *Persepsi Penumpang Terhadap Penerapan Bagasi Berbayar Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Eltari Kupang*. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- [3] Robbins, S. P., Judge, T. A. 2021. *Organizational Behavior*. Pearson Higher, Ed. 7.
- [4] Bagaskara, D. 2017. Peranan Aviation Security (AVSEC) dalam Melayani Penumpang dan Menunjang Keamanan Keselamatan Penerbangan di Bandara Internasional Pattimura Ambon Tahun. Tugas Akhir, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. <https://digilib.sttkd.ac.id/1551/>
- [5] Lion Air. 2019. <https://www.lionair.co.id/> Retrieved March 3, 2024.
- [6] Angelina, W., Nieamah, K.F. 2022. Pengaruh Fasilitas Bagasi Berbayar Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo, *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 6 No. 1, pp. 783-791.
- [7] Putri, I. M., Syaputra, A. 2022. Analisis Penerapan Sistem Low Cost Carrier Terhadap Keputusan Pembelian Ulang Pada Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara. *Jurnal Kewarganegaraan*, Vol. 6 No. 2, pp. 3033-3039.
- [8] Dwitasari, R. 2014. Penentuan Kriteria Kriteria Keterpaduan Transportasi Antar Moda Di Bandar Udara. *Jurnal Penelitian Transportasi Darat*, Vol. 16, No. 3, pp. 107-118.
- [9] Sejarah Maskapai Wings Air. 2016. <https://www.tiketturindo.com/blog/index.php/2016/02/25/sejarah-maskapai-wings-air/> Retrieved March 3, 2024.
- [10] Soemanagara, R. D. 2019. Persepsi Peran, Konsistensi Peran, dan Kinerja. *Jurnal Ilmu Administrasi: Media Pengembangan Ilmu Dan Praktek Administrasi*, 3(4), 02. <https://doi.org/10.31113/jia.v3i4.415>
- [11] Soraya, N. 2018. Analisis Persepsi Mahasiswa terhadap Kompetensi Dosen dalam Mengajar pada Program Studi PAI Fakultas Ilmu Tarbiyah dan Keguruan UIN Raden Fatah Palembang. *Tadrib*, Vol. IV, No.1, pp.183-204. <https://doi.org/10.19109/Tadrib.v4i1.1957>
- [12] Sugiyono, P. D. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Alfabeta, CV, Bandung.