

# PENGARUH FASILITAS PELAYANAN TERMINAL PENUMPANG TERHADAP KEPUASAAN PENUMPANG BANDARA RAHADI OESMAN KETAPANG

<sup>1</sup>Sulistiawati, <sup>2</sup>Kifni Yudianto

<sup>1), 2)</sup> *DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*

## Abstrak

Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang adalah bandar udara yang terletak di Kabupaten Ketapang Kota Delta Pawan, Provinsi Kalimantan Barat. Bandara yang berjarak sekitar 5 kilometer dari pusat kota Kedapang ini merupakan satu-satunya bandara yang ada di kabupaten kabupaten Ketapang. Waktu operasional bandara kelas tiga (domestik) ini adalah 7 jam (07.00 – 14.00) WIB. Luas terminal bandar udara Rahadi Oesman 571, 38 m<sup>2</sup>. (Direktorat Jendral Perhubungan udara, 2006- 2018). Selaku faktor pendorong di Kabupaten Ketapang, transportasi udara jadi jasa transportasi yang efisien buat membuka wilayah terisolasi serta pula melayani daerah- daerah terpencil di Kabupaten Ketapang. Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana peneliti melakukan kegiatan penyebaran kuesioner atau angket, observasi dan dokumentasi secara langsung di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Dalam menyebarkan kuesioner atau angket peneliti langsung menyebarkan kuesioner kepada responden yaitu penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Keatapang. Peneliti mendatangi secara langsung ke lapangan dalam melakukan observasi guna mengetahui secara langsung fasilitas pelayanan terminal penumpang yang ada di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Peneliti melakukan dokumentasi secara langsung dengan pengambilan gambar sebagai data pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang sudah cukup memenuhi Bandar Udara Kelas dua hanya terdapat kekurangan yaitu kurang nya fasilitas pelayanan trolley bagi bagasi atau barang bawaan penumpang yang kurang memadai.

**Kata kunci :** fasilitas pelayanan terminal penumpang

## Abstract

Rahadi Oesman Ketapang Airport is an airport located in Ketapang Regency, Delta Pawan City, West Kalimantan Province. The airport, which is about 5 kilometers from the city center of Kedapang, is the only airport in the district of Ketapang district. The operating time for this third class (domestic) airport is 7 hours (07.00 – 14.00) WIB. The area of Rahadi Oesman airport terminal is 571, 38 m<sup>2</sup>. (Directorate General of Air Transportation, 2006-2018). As a driving factor in Ketapang Regency, air transportation is an efficient transportation service to open isolated areas and also serve remote areas in Ketapang Regency. In this study, the authors used a quantitative research method in which the researcher carried out the activities of distributing questionnaires or questionnaires, observing and documenting directly at Rahadi Oesman Airport, Ketapang. In distributing questionnaires or questionnaires, researchers directly distributed questionnaires to respondents, namely passengers at Rahadi Oesman Keatapang Airport. Researchers went directly to the field to make observations to find out firsthand the passenger terminal service facilities at Rahadi Oesman Airport Ketapang. Researchers do documentation directly by taking pictures as supporting data. The results of the research show that the Effect of Passenger Terminal Service Facilities on Passenger Satisfaction. Rahadi Oesman Airport, Ketapang, is sufficient to meet the second class airport. There are only drawbacks, namely the lack of trolley service facilities for baggage or passenger luggage which are inadequate.

**Keywords:** passenger terminal service facilities

## Pendahuluan

Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang adalah bandar udara yang terletak di Kabupaten Ketapang Kota Delta Pawan, Provinsi Kalimantan Barat. Bandara yang berjarak sekitar 5 kilometer dari pusat kota Kedapang ini merupakan satu-satunya bandara yang ada di kabupaten kabupaten Ketapang. Waktu operasional bandara kelas tiga (domestik) ini adalah 7 jam (07.00 – 14.00) WIB. Luas terminal bandar udara Rahadi Oesman 571, 38 m<sup>2</sup>. (Direktorat Jendral Perhubungan udara, 2006- 2018).

<sup>1</sup>Email Address: [180909394@students.sttkd.ac.id](mailto:180909394@students.sttkd.ac.id)

Received 15 September 2022, Available Online 01 Desember 2022

Selaku faktor pendorong di Kabupaten Ketapang, transportasi udara jadi jasa transportasi yang efisien buat membuka wilayah terisolasi serta pula melayani daerah- daerah terpencil di Kabupaten Ketapang.

Kemampuan yang dipunyai Kabupaten Ketapang selaku salah satu kabupaten yang pada dikala saat ini banyak di masuki perusahaan sawit serta tambang, sehingga bisa ditentukan jumlah penumpang serta pesawat udara dari tahun ke tahun hendak terus menjadi bertambah, sebab banyak warga yang bertransmigrasi untuk mencari pekerjaan apalagi menetap di Kabupaten Ketapang serta sekitarnya. Bandar udara Rahadi Oesman tercantum bandar udara yang kecil, rute penerbangan yang masih terbatas, posisi lapangan terbang yang terletak di tengah pemukiman yang padat, dengan kegiatan manusia yang terus menjadi bertambah berkaitan dengan pekerjaan dan aktivitas bisnis, menimbulkan tingkatan perkembangan penumpang yang besar, sehingga pengaruhi pelayanan pihak bandar udara yang kurang memuaskan untuk para pengguna transportasi udara itu sendiri. Sarana terminal penumpang yang belum mencukupi, contohnya ruang tunggu bandar udara yang masih kecil, begitu pula dengan ruang *check-in*, perihal ini menimbulkan penimbunan penumpang dikala masa liburan ataupun arus mudik. Diambil contoh, di kala mau melaksanakan *check-in* banyak penumpang yang mengantre serta berdesak- desakan sebab ruangan yang kecil serta penyusunan tempat yang belum tertata apik. Pelayanan publik seperti toko oleh-oleh dan restoran dirasa masih kurang.

Fasilitas umum seperti toilet yang tidak bersih tempat sampah yang kurang sehingga penumpang maupun pengunjung membuang sampah sembarangan. Dengan keadaan semacam ini kasus yang dialami Bandar Udara Rahadi Oesman terus semakin kompleks yang mana akan pengaruhi tingkatan fasilitas pelayanan terminal penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang serta kepuasan penumpang. Dengan uraian di atas, maka perlu dilakukan pengkajian terhadap tingkatan kepuasan penumpang pada jalur keberangkatan dan kedatangan di Bandar Udara Nasional Rahadi Oesman, Ketapang, Kalimantan Barat. Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan dalam penelitian ini adalah bagaimana Pengaruh Fasilitas Pelayanan Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang Bandara Rahadi Oesman Ketapang. Maka rumusan masalah yang dapat diambil adalah, Apakah Fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang, Apakah tingkat pelayanan fasilitas di jalur keberangkatan dan kedatangan penumpang Bandar Udara Nasional Rahadi Oesman, Ketapang sudah sesuai dengan syarat standar teknis menurut Peraturan Direktorat jendral Perhubungan Udara. Nomor :SKEP / 77 / VI / 2005 , Seberapa besar fasilitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandara Rahadi Oesman Ketapang. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh fasilitas pelayanan terminal penumpang terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

## **Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis**

### **Indikator Fasilitas Bandar Udara**

Fasilitas sisi udara, sisi udara suatu bandar udara adalah bagian dari bandar udara dan segala fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan publik tempat setiap orang, barang dan kendaraan yang akan memasukinya wajib melalui pemeriksaan keamanan dan atau memiliki izin khusus. Fasilitas yang ada pada sisi udara meliputi fasilitas landasan pacu (*runway*), fasilitas penghubung landasan pacu (*taxiway*), fasilitas pelataran parkir udara (*apron*), fasilitas *obstruction, restriction* dan fasilitas *drainasse*. Sesuai Keputusan Menteri Perhubungan KM Nomor 47 Tahun 2002.

Fasilitas sisi darat, fasilitas sisi darat sangat terkait erat dengan pola pergerakan barang dan penumpang serta pengunjung dalam suatu bandar udara. Dalam penetapan standar persyaratan teknis operasional sisi darat, satuan yang digunakan untuk mendapatkan nilai standar adalah satuan jumlah penumpang yang dilayani. Hal ini dikarenakan aspek efesiensi, kecepatan, kenyamanan keselamatan, keamanan dan kelancaran penerbangan dapat dipenuhi dengan terjaminnya kecukupan luas yang

dibutuhkan oleh masing-masing fasilitas. Dalam Peraturan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Tahun 2005.

### **Indikator-indikator Pelayanan**

Menurut (Harfika dan Abdullah, 2017, p. 48), berikut terdapat lima indikator 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.

#### *Reliability* (keandalan)

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.

#### *Responsiveness* (daya tanggap)

Daya tanggap yaitu respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap, yang meliputi : kesigapan karyawan dalam melayani pelanggan, kecepatan karyawan dalam menangani transaksi, dan penanganan keluhan pelanggan atau pasien.

#### *Assurance* (jaminan)

Asuransi merupakan suatu lembaga keuangan sebab melalui asuransi dapat di himpun dana yang besar, yang dapat untuk membiayai pembangunan di samping 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.

#### *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, mengetahui apa yang orang lain rasakan dan pikirkan, mengaburkan garis antara diri dan orang lain

### **Konsep Kepuasan Penumpang**

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 38,2015 Standar Pelayanan Penumpang angkutan Udara Dalam Negeri, Departemen Perhubungan Republik Indonesia, untuk menentukan (6) enam aspek yaitu, keselamatan, kehandalan, keamanan, kesetaraan, kenyamanan, kemudahan. Kepuasan adalah semacam langkah perbandingan antara pengalaman dengan hasil evaluasi, dapat menghasilkan sesuatu yang nyaman secara rohani, bukan hanya nyaman karena dibayangkan atau diharapkan (Kotler, 2009).

### **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.

Ha : Ada pengaruh fasilitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandara Rahadi Oesman Ketapang.

Ho : Tidak ada pengaruh fasilitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang di Bandara Rahadi Oesman Ketapang.

## Metode Penelitian

### Jenis Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Dikatakan kuantitatif karena penelitian ini digunakan untuk meneliti populasi dan sampel, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik. Menurut Sugiyono (2012) bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan Metode Penelitian yang berlandaskan pada aliran filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel data dilakukan secara random dan menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

### Populasi dan Sampel Penelitian

Subyek populasi Dalam penelitian ini adalah semua penumpang Bandara Rahadi Oesman Ketapang. Khususnya penumpang yang merasakan fasilitas pelayanan terminal penumpang pada terminal keberangkatan dan kedatangan. Menurut Sugiyono (2015), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

Sampel dalam penelitian ini yang digunakan yaitu 100 Sampel. Sampel yang digunakan adalah Penumpang Bandara Rahadi Oesman Ketapang. Menurut Sugiyono (2008), Sampel adalah suatu bagian dari keseluruhan serta karakteristik yang dimiliki oleh sebuah Populasi. Jika Populasi tersebut besar, sehingga para peneliti tentunya tidak memungkinkan untuk mempelajari keseluruhan yang terdapat pada populasi tersebut oleh karena beberapa kendala yang akan di hadapkan nantinya seperti, keterbatasan dana, tenaga dan waktu.

### 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 menggunakan fasilitas pelayanan terminal penumpang 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 Fasilitas Pelayanan Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang 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 fasilitas pelayanan (Y) dan kepuasan penumpang (X). 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 Sederhana. Analisis regresi sederhana digunakan untuk memprediksi satu menguji pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat. Persamaan umum regresi linear sederhana adalah :

$$Y = a + bX$$

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 pada awal bulan September 2021 sampai dengan akhir September 2021 di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Untuk pengambilan data dilakukan dalam dua tahap, yang dimana tahap pertama dilakukan pada pukul 07.30-10.30 WIB dan dilanjutkan pada tahap kedua 12.00-14.00 WIB.

### 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 2021. Kuesioner yang dibagikan dalam penelitian ini sebanyak 100 kuesioner. Peneliti membagikan kuesioner secara langsung ke penumpang di terminal Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

#### Profil Responden

Responden dalam penelitian ini adalah penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang, kriteria responden dalam penelitian ini adalah penumpang yang pernah melakukan penerbangan melalui bandara 1 kali, 2 kali dan lebih dari 3 kali melalui Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. selain itu penumpang yang dijadikan Responden adalah penumpang yang sudah berusia minimal 17 tahun. Selain itu asal daerah para penumpang dari luar kalimantan barat dan pulau kalimantan barat. Dan yang terakhir dilihat dari pekerjaan masing-masing penumpang.

**Tabel 1. Profil Responden**

Keterangan	Jumlah	Presentase
<b>Usia</b>		
17-25 Th	65	65%
25-35 Th	21	21%
35-45 Th	5	5%
45-50 Th	4	4%
>50 Th	5	5%
<b>Pekerjaan</b>		
Mahasiswa/Pelajar	40	40%
Swasta	23	23%
PNS	17	17%
Ibu Rumah Tangga	12	12%
Lainnya	18	18%
<b>Asal Daerah</b>		
Kalimantan Barat	79	79%
Luar Kalimantan Barat	21	21%
<b>Melalui Bandara</b>		
1 Kali	28	28%
2 Kali	23	23%
Lebih dari 3 Kali	49	49%

Dari tabel diatas diketahui bahwa total responden dalam penelitian ini adalah 100 orang. Adapun kisaran umur responden dalam penelitian ini paling banyak didominasi di sekitar 17-25 tahun sebanyak 65 orang atau 65%, dari total responden, kemudian dikisaran 25-35 tahun berjumlah 21 responden atau 21%, kemudian kisaran 35-45 tahun sebanyak 5 responden atau 5% dari total

responden, kemudia kisaran 45-50 tahun sebanyak 4 responden atau 4% dari total responden, dan selanjutnya kisaran >50 tahun sebanyak 4 Responden atau 4% dari total responden.

Dari tabel diatas juga diketahui dari jenis pekerjaan responden yang paling banyak adalah Mahasiswa/Pelajar sebanyak 40 responden atau 45%, diikuti dengan Swasta sebanyak 23 responden atau 23% dari total responden, kemudian diikuti PNS sebanyak 17 responden atau 17% dari total responden, diikuti Ibu Rumah Tangga sebanyak 12 responden atau 12% dari total responden dan lain-lain berjumlah 18 responden atau 18% dari total responden.

Adapun dilihat dari asal daerah, dari Kalimantan barat berjumlah sebanyak 79 responden atau 79% dari total responden dan dari Luar kalimantan barat sebanyak 21 responden atau 21% dari total responden. Adapun berapa kali melalui bandara adalah, 1 kali berjumlah sebanyak 28 responden atau 28% dari total responden, 2 kali sebanyak 23 responden atau 23% dari total responden, dan lebih dari 3 kali sebanyak 49 responden atau 49 % dari total responden.

### Pengujian Hipotesis

Dalam penelitian ini hipotesis yang akan diuji adalah pengaruh fasilitas pelayanan terminal penumpang terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang.

**Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients		
1 (Constant)	.812	2.229		.364	.717
FASILITAS PELAYANAN (X)	.441	.025	.868	17.303	.000

Sumber : Data yang diolah (2021)

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui bahwa hipotesis Nilai konstanta sebesar 812 menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan terminal penumpang tidak ada atau bernilai nol maka nilai fasilitas pelayanan terminal penumpang sebesar 812.

**Tabel 3. Uji T (Uji Parsial)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
	B	Std. Error	Coefficients		
1 (Constant)	.812	2.229		.364	.717
FASILITAS PELAYANAN (X)	.441	.025	.868	17.303	.000

Sumber : Data yang diolah (2021)

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui hipotesis Nilai  $T_{hitung}$  yang dihasilkan pada variabel fasilitas pelayanan adalah 0.441 dengan sig 0,00. Hasil analisis. 0,00 lebih kecil daripada 0,05 artinya secara individu variabel fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

**Tabel 4. Uji Koefisien Determin (R<sup>2</sup>)**

Model Summary		
R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.753	.751	2.24307

Sumber: Data yang diolah 2021

Dari hasil pengujian hipotesis diketahui hipotesis menerangkan variasi variabel dependen. Nilai  $R^2$  adalah antara 0 dan 1. Nilai  $R^2$  yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel bebas dalam menjelaskan variasi terikat sangat terbatas nilai  $R^2$  sebesar 0.753 (75,3%) dapat diinterpretasikan bahwa fasilitas pelayanan (X) menerangkan variasi variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 75,3% dan sisanya dipengaruhi variabel independen lainnya sebesar 24,7%.

### **Kesimpulan**

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif dimana peneliti melakukan kegiatan menyebar kuesioner/angket, observasi, dan dokumentasi secara langsung di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. Dalam penelitian ini peneliti menyebarkan langsung kuesioner/angket dengan para responden secara langsung di terminal kedatangan dan keberangkatan. Peneliti mendatangi secara langsung ke lapangan dalam melakukan observasi guna mengetahui secara langsung fasilitas pelayanan terminal penumpang di sisi darat maupun sisi udara serta mengamati secara langsung fasilitas pelayanan terminal penumpang. Peneliti melakukan dokumentasi secara langsung dengan pengambilan gambar sebagai data pendukung. Kemudian peneliti mendapatkan kekurangan pada fasilitas pelayanan terminal penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang yaitu belum adanya Trolley pengambilan bagasi dan fasilitas sistem tampilan informasi penerbangan. Untuk fasilitas pelayanan terminal penumpang seperti, fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus, loket pembelian tiket, pencahayaan lampu terminal standar di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang sudah cukup memadai, fasilitas pelayanan terminal penumpang sudah cukup untuk memenuhi Bandar Udara kelas dua.

### **Saran**

Berdasarkan hasil dari penelitian ini, peneliti memberikan saran yang dapat memberikan manfaat bagi fasilitas pelayanan terminal penumpang di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang dan pihak-pihak terkait lainnya. Demikian saran yang dapat penulis sampaikan, yaitu: Untuk fasilitas unit trolley bagasi di terminal penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang bisa ditambahkan agar penumpang mudah membawa serta mengambil barang bawaan penumpang. Untuk fasilitas unit penampilan sistem informasi penerbangan di terminal penumpang Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang perlu ditambahkan untuk mempermudah penumpang melihat jadwal keberangkatan dan kedatangan pesawat.

### **Daftar Pustaka**

- Assegaff, Mohammad. 2009. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang). Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Unissula Semarang. Semarang.
- Darus M.D., Mahalli K., Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu
- Departemen Perhubungan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor : SKEP/77/VI/2005, Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara
- Sugiyono, 2006, Metode Penelitian Pendidikan ( Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D), Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Saleh, Samsubar. 2004. Statistik Deskriptif. Yogyakarta. UPP AMP YKPN. Soetomo, FX Wisjoe, 2009, Modul Service Excellent, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.