

Analisis Fasilitas di Area Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang

^{1,*}Dirja Rizki Pradana, ²Nanik Riananditasari

^{1,*)}Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
dirjarizkipradana13@gmail.com

²⁾Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
nanik.rianandita@sttkd.ac.id

Article history:

Received September 6, 2024

Revised September 11, 2024

Accepted October 5, 2024

Abstract

This research is motivated by the importance of airline companies in providing satisfaction to passengers through good and quality facilities. This study aims to determine the effect of facilities in the departure area on passenger satisfaction at Depati Amir Pangkalpinang Airport. The facilities in question include 4 indicators: facility conditions, completeness, interior design, and exterior design. The study was conducted using quantitative methods. Data were obtained by distributing Likert scale questionnaires with a sample size of 100 respondents. Sampling used purposive sampling technique, which is a sampling technique with certain criteria. The hypothesis was tested using simple regression and T-test. The results showed that there was a positive and significant effect on passenger satisfaction partially. As much as 92.7% of passenger satisfaction at Depati Amir Pangkalpinang Airport was influenced by facilities in the departure area. While the remaining 7.3% was influenced by other variables not studied.

Keywords: departure area facilities, Depati Amir Airport Pangkalpinang, passenger satisfaction.

Pendahuluan

Perkembangan industri penerbangan di Indonesia sekarang begitu pesat hal ini mengakibatkan meningkatnya kebutuhan transportasi udara yang lebih nyaman dan cepat baik untuk perjalanan bisnis maupun rekreasi moda transportasi udara selalu terlibat dalam memainkan peranan penting sebagai salah satu media komunikasi dan transportasi yang efektif [1]. Transportasi udara, sekarang ini membuat para perusahaan penerbangan (airlines) menambah armada pesawatnya. Hal ini menjadi salah satu upaya dari perusahaan penerbangan untuk meningkatkan kinerjanya. Perusahaan penerbangan juga berlomba untuk memperbaiki kinerjanya, seperti memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jasa penerbangan guna meningkatkan minat penumpang [2] [3] [4] [5] [6]. Transportasi udara menjadi salah satu transportasi utama di negara ini untuk memudahkan masyarakat dapat berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain dengan lebih cepat dan lebih nyaman tanpa harus menghabiskan banyak waktu dan sangat efisien [7] [8] [9] [10].

Bandar udara yang merupakan bagian dari pelayanan publik harus memiliki kinerja pelayanan publik yang baik. Untuk memiliki kinerja tersebut, bandar udara harus telah memenuhi penilaian yang mengacu pada peraturan dan perundang-undangan. Dalam hal ini salah satu bandar udara yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura II adalah Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang. Bandar Udara Depati Amir dikenal juga Bandar Udara Pangkal Pinang, adalah bandar udara yang terletak di Kota Pangkal Pinang Provinsi Kepulauan Bangka Belitung. Bandara ini dikelola oleh PT. Angkasa Pura II sejak bulan Januari 2007. Pada awalnya bernama Pelabuhan Udara Pangkal Pinang yang dibangun sejak penjajahan Jepang tahun 1942 No. 378/TLK/DEPHUB/VIII/85 tanggal 22 Agustus 1985 nama Pelabuhan Udara diubah menjadi Bandar Udara. Berdasarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan No. SK.1/AU.106/PHB-99 tanggal 25 Agustus 1999, nama Bandar Udara Pangkalpinang diubah menjadi Bandar Udara Depati Amir, yang merupakan UPT dari Instansi Vertikal Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, Kementerian Perhubungan. Bandara ini telah sekian kali mengalami perubahan fisik, baik wilayah Terminal penumpang, fasilitas Landasan pacu, apron, maupun ruang udara. Terminal penumpang terus mengalami perluasan.

Fasilitas merupakan suatu yang penting dalam usaha jasa, dimana fasilitas yang cukup baik dapat

membuat penumpang merasa puas dan nyaman saat berada di tempat tersebut. Banyak ditemukan di bandara, biasanya seluruh pelayanan sudah cukup baik namun untuk fasilitas yang diberikan masih kurang memadai saat digunakan seperti kurangnya kursi yang tersedia [11] [12] [13] [14].

Dalam penelitian ini pengaruh fasilitas pada area keberangkatan terhadap kepuasan penumpang akan dikaji. Bandara yang dijadikan lokasi penelitian adalah Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. Fasilitas yang dikaji meliputi kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan desain eksterior. Penelitian dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Data diperoleh dengan menyebarkan kuesioner. Data kemudian diolah dan diuji dengan menggunakan regresi sederhana dan uji-t. Hasil pengolahan dan pengujian kemudian akan dibahas dan disimpulkan.

Metode Penelitian

Desain penelitian. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik kuesioner sebagai alat pengumpulan data. Peneliti menggunakan penelitian kuantitatif yang digunakan untuk mengetahui gambaran secara deskripsi atau sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta sifat serta hubungan antara fenomena yang sedang terjadi.

Sumber data. Sumber data pada penelitian ini menggunakan data primer yang di dapatkan dari penyebaran kuisisioner kepada penumpang yang memiliki usia diatas 17-40 tahun yang sudah pernah menggunakan fasilitas di area keberangkatan terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang.

Teknik pengumpulan data. Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling utama dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. Selanjutnya bila dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dapat dilakukan dengan kuesioner (angket) dan observasi

Teknik analisis data. Teknik analisis data untuk mengukur besarnya pengaruh secara kuantitatif menggunakan statistik dengan alat analisis statistic SPSS (Statistical Program For Social Science).

Hasil dan Pembahasan

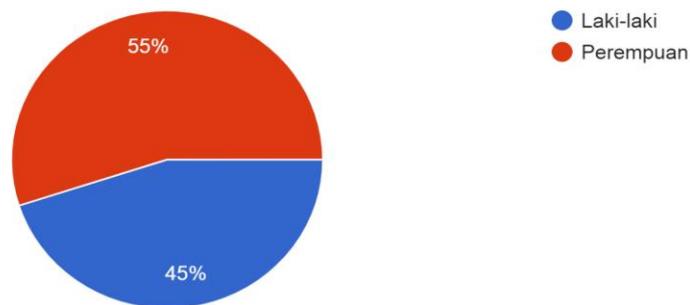
Deskripsi data. Penelitian ini memakai responden sebanyak 100 orang yang menggunakan jasa Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. Berikut merupakan penjelasan dari hasil kuesioner mengenai data karakteristik penumpang.

Jenis kelamin – Hasil penyebaran kuesioner diperoleh informasi mengenai data responden dengan kategori jenis kelamin dapat disimpulkan bahwa responden dalam penelitian ini terdiri dari 55 perempuan, dengan persentase 55% dan laki laki terdiri dari 45 orang, dengan persentase 45%. Gambar 1 menunjukkan grafik distribusi jenis kelamin responden dalam penelitian ini.

Usia – Berdasarkan kategori usia diperoleh informasi mengenai data usia pada responden pada usia 17-25 tahun, sebanyak 35 orang. 26-35 tahun, sebanyak 58 orang. Responden dengan usia 36-50 tahun terdapat 7 orang dan usia lebih dari 50 tahun tidak ada. Secara grafik, distribusi usia responden dalam penelitian ini diperlihatkan dalam Gambar 2.

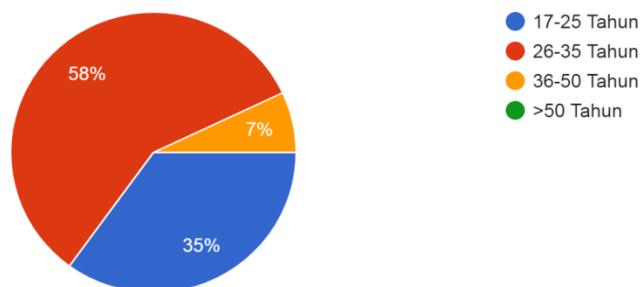
Pekerjaan – Berdasarkan kategori pekerjaan diperoleh hasil yang telah diolah mengenai data pekerjaan responden pada kategori pekerjaan Mahasiswa/Pelajar sebanyak 26 orang, sedangkan kategori Karyawan/PNS sebanyak 65 orang, kategori Guru/Dosen terdapat 3 orang, kategori TNI/POLRI sebanyak 4 orang, dan kategori lainnya sebanyak 2 orang. Gambar 3 memperlihatkan karakteristik responden berdasarkan pekerjaan.

JENIS KELAMIN
100 responses



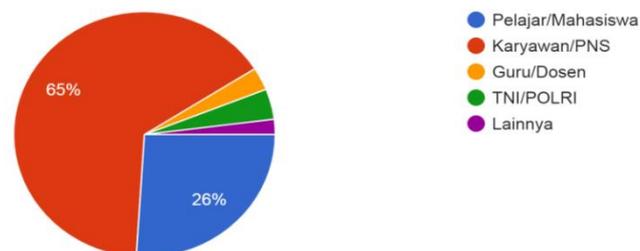
Gambar 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

UMUR
100 responses



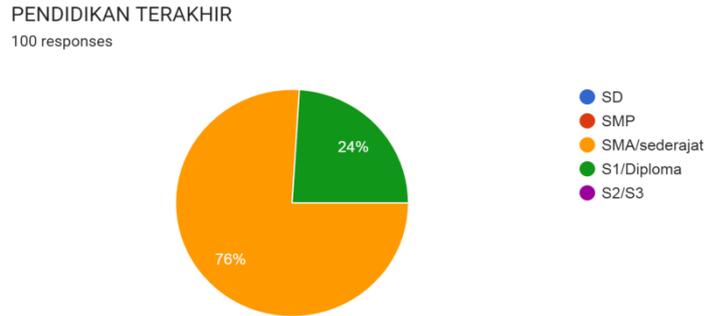
Gambar 2. Karakteristik responden berdasarkan usia

PEKERJAAN
100 responses



Gambar 3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan

Pendidikan terakhir – Berdasarkan kategori pendidikan terakhir diperoleh hasil yang telah diolah mengenai data pendidikan terakhir responden pada kategori SMA/ sederajat sebanyak 76 orang, sedangkan kategori S1/Diploma sebanyak 24 orang. Secara grafis, komposisi responden berdasarkan pendidikan terakhirnya diperlihatkan dalam Gambar 4.



Gambar 4. Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir

Analisis data

1. Uji instrumen

Uji validitas – Fasilitas diletakkan sebagai variabel bebas dalam penelitian ini, dan disimbolkan sebagai X. Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidak validnya suatu kuisioner. Berdasarkan butir pertanyaan yang dimasukkan dalam kuesioner yang disampaikan kepada pengguna jasa angkutan udara, kemudian peneliti melakukan uji validitas terhadap item pertanyaan. Hasil uji validitas dengan menggunakan program aplikasi SPSS Versi 25 yang dapat dilihat pada Tabel 1. Kriteria pengukuran yang harus dipenuhi untuk menentukan validitas yaitu koefisien korelasi R Hitung \geq R Tabel maka item pertanyaan tersebut dinyatakan valid.

Tabel 1. Validitas item variabel X (fasilitas)

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
X1	0,753	0.1966	VALID
X2	0,822	0.1966	VALID
X3	0,799	0.1966	VALID
X4	0,800	0.1966	VALID
X5	0,795	0.1966	VALID
X6	0,749	0.1966	VALID
X7	0,771	0.1966	VALID
X8	0,766	0.1966	VALID
X9	0,755	0.1966	VALID
X10	0,776	0.1966	VALID
X11	0,767	0.1966	VALID
X12	0,766	0.1966	VALID
X13	0,805	0.1966	VALID
X14	0,790	0.1966	VALID
X15	0,738	0.1966	VALID

Data diatas dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan mengenai variabel fasilitas (X) yang diajukan kepada responden sebanyak 15 item pertanyaan dinyatakan valid karena nilai R hitung $>$ R table.

Tabel 2. Validitas item variabel Y (kepuasan penumpang)

Pernyataan	r-Hitung	r-Tabel	Keterangan
Y1	0,718	0.1966	VALID
Y2	0,766	0.1966	VALID
Y3	0,790	0.1966	VALID
Y4	0,754	0.1966	VALID
Y5	0,737	0.1966	VALID
Y6	0,821	0.1966	VALID
Y7	0,784	0.1966	VALID

Kepuasan penumpang diletakkan sebagai variabel tak bebas Y dalam penelitian ini. Tabel 2 memperlihatkan validitas kepuasan penumpang ini. Dengan melihat tabel ini maka dapat diketahui bahwa semua butir pertanyaan mengenai variabel kepuasan penumpang (Y) yang diajukan kepada responden sebanyak 7 item pertanyaan dinyatakan valid karena nilai R hitung > R table.

Uji reliabilitas – Tabel 3 menunjukkan hasil uji reabilitas pada data yang dikumpulkan dalam penelitian ini.

Tabel 3. Reliabilitas

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
X1	0,951	0,60	RELIABEL
X2	0,949	0,60	RELIABEL
X3	0,950	0,60	RELIABEL
X4	0,950	0,60	RELIABEL
X5	0,950	0,60	RELIABEL
X6	0,951	0,60	RELIABEL
X7	0,950	0,60	RELIABEL
X8	0,950	0,60	RELIABEL
X9	0,950	0,60	RELIABEL
X10	0,950	0,60	RELIABEL
X11	0,950	0,60	RELIABEL
X12	0,950	0,60	RELIABEL
X13	0,949	0,60	RELIABEL
X14	0,950	0,60	RELIABEL
X15	0,951	0,60	RELIABEL

Dari hasil Tabel 3 dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan mengenai variabel fasilitas (X) yang artinya bahwa semua variabel pertanyaan menunjukkan nilai yang reliabel karena nilai Cronbach alpha > 0,60.

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas variabel Y

Variabel	Cronbach Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Y1	0,873	0,6	RELIABEL
Y2	0,867	0,6	RELIABEL
Y3	0,864	0,6	RELIABEL
Y4	0,868	0,6	RELIABEL
Y5	0,871	0,6	RELIABEL
Y6	0,859	0,6	RELIABEL
Y7	0,864	0,6	RELIABEL

Hasil uji reliabilitas variabel Y dapat dilihat pada Tabel 4. Dari hasil tabel ini dapat diketahui bahwa semua item pertanyaan mengenai variabel kepuasan penumpang (Y) yang artinya bahwa semua variabel pertanyaan menunjukkan nilai yang reliabel karena nilai Cronbach alpha > 0,60.

2. Analisis regresi linier sederhana

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan analisis regresi linear sederhana. Analisis ini digunakan untuk menguji pengaruh variabel bebas yaitu fasilitas (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan penumpang (Y). Hasil analisis dengan menggunakan program SPSS versi 25 diperoleh hasil sebagai berikut :

Tabel 5. Regresi linier sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.329	.788		2.956	.004
	FASILITAS	.435	.012	.963	35.198	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Persamaan regresi mengambil pendekatan linier yang berbentuk

$$Y = a + bX \quad (1)$$

Tabel 5 menunjukkan bahwa nilai konstanta (*a*) sebesar 2,329, sementara nilai fasilitas (*b*, yakni koefisien regresi) sebesar 0,435. Dengan demikian persamaan regresi (1) dapat ditulis:

$$Y = 2,329 + 0,435X$$

Konstanta sebesar *a* = 2,329 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel kepuasan penumpang *X* adalah sebesar 2,329. Nilai koefisien regresi *X* sebesar *b* = 0,435 menyatakan bahwa setiap penambahan 1%, maka nilai kepuasan penumpang bertambah sebesar 0,435. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel *X* terhadap *Y* adalah positif.

3. Uji hipotesis

Uji T – Uji T digunakan untuk menguji signifikansi pengaruh variabel bebas yaitu Fasilitas (X) secara parsial (masing-masing) terhadap variabel terikat yaitu Kepuasan Penumpang (Y).

Tabel 6. Hasil analisis uji T

Coefficients^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.329	.788		2.956	.004
	FASILITAS	.435	.012	.963	35.198	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN

Pengujian pengaruh Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) adalah sebagai berikut:

- H₀: tidak ada pengaruh yang signifikan dari variabel fasilitas (X) terhadap kepuasan penumpang (Y)
H₁: terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel fasilitas (X) terhadap kepuasan penumpang (Y)
- Menetapkan T_{tabel} : $t(\alpha; n-k) = t(0,05; 98) = 1,98447$
Level of significance ($\alpha = 0,05$)
- Kriteria Pengujian
H₀ diterima apabila $T_{hitung} < T_{tabel}$
H₀ ditolak apabila $T_{hitung} > T_{tabel}$

Berdasarkan hasil analisis dapat diketahui nilai T_{hitung} sebesar $35,198 > T_{tabel}$ sebesar $1,98447$, maka H₀ ditolak dan H₁ diterima, dengan demikian dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari fasilitas area keberangkatan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y).

Berdasarkan hasil perhitungan, variabel fasilitas memiliki pengaruh yang sangat signifikan terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 92,7%, yang berarti bahwa 92,7% variasi dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kualitas fasilitas di bandara tersebut. Sementara itu, sisanya sebesar 7,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian ini. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa fasilitas di Bandara Depati Amir memiliki peran yang sangat penting dalam menentukan tingkat kepuasan penumpang.

Koefisien determinasi – Analisis ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau pengaruh yang diberikan variabel bebas fasilitas area keberangkatan (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan penumpang (Y) yang ditunjukkan dengan persentase. Hasil analisis koefisiensi determinasi dengan menggunakan SPSS versi 25 dapat dilihat pada Tabel 7.

Tabel 7. Hasil uji koefisien determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.963 ^a	.927	.926	1.189

a. Predictors: (Constant), FASILITAS

Dari hasil perhitungan diperoleh nilai R Square = 0,927 maka dapat diketahui bahwa pengaruh yang diberikan oleh variabel bebas fasilitas (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan penumpang (Y). Nilai R Square 0,927 bermakna bahwa fasilitas mempengaruhi kepuasan sebesar 92,7 %, sedangkan sisanya 7,3 % dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti.

Pembahasan

Penelitian ini digunakan untuk mengetahui gambaran tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas di area keberangkatan yang telah diberikan oleh Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. Tingkat kepuasan tersebut diukur dengan menggunakan kuesioner yang berjumlah 22 butir pernyataan. Selanjutnya data ditabulasi, dihitung, dan dianalisis dengan bantuan SPSS 25.

Pengaruh fasilitas di area keberangkatan terhadap kepuasan penumpang berdasarkan data peneliti yang telah didapatkan dari penyebaran kuesioner yang berjumlah 100 responden, maka dapat dijelaskan terdapat pengaruh dari fasilitas di area keberangkatan terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. Hal ini dihasilkan dengan pengolahan dan analisis data menggunakan uji regresi linier sederhana yang menunjukkan bahwa hasil analisis tabel korelasi sebesar 0,963 dengan menggunakan hasil interpretasi nilai r. Dengan hasil analisis tabel koefisien, koefisien regresi X sebesar 0,435 memiliki arti bahwa koefisien regresi variabel fasilitas atau independent variabel (X) menunjukkan bahwa arah hubungan variabel fasilitas dengan variabel kepuasan penumpang. Hal ini memiliki arti bahwa fasilitas di area keberangkatan yang diterapkan layak digunakan dan sesuai dengan harapan penumpang maka kepuasan penumpang akan meningkat dan nyaman.

Hasil perhitungan pengaruh variabel Fasilitas (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) bandar udara depati amir Pangkalpinang yaitu secara bersamaan mempunyai pengaruh yang berdasarkan menggunakan uji koefisien determinasi didapatkan nilai R sebesar 0,963 dengan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi R Square yaitu sebesar 92,7%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas memberi pengaruh terhadap variabel Kepuasan Penumpang sebesar 92,7% dan sisanya 7,3% dipengaruhi variabel lain yang tidak diketahui dalam penelitian ini.

Kesimpulan

Pengaruh fasilitas pada area keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang sudah dikaji dalam penelitian ini. Indikator fasilitas yang ditinjau meliputi kondisi fasilitas, kelengkapan, desain interior, dan desain eksterior. Data yang diperoleh dengan menyebarkan kuesioner skala likert sebanyak 100 sampel yang diambil dengan menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang secara parsial dengan $T_{hitung} = 35,198$. Sebanyak 92,7% kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang dipengaruhi oleh fasilitas pada area keberangkatan. Sedangkan sisanya sebesar 7,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

Daftar Pustaka

- [1] Rahimudin. 2014. ANALISIS HUBUNGAN ANTARA KETERLAMBATAN AKIBAT AIRPORT FACILITIES TERHADAP TOTAL FLIGHT DEPART PESAWAT GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA PERIODE BULAN FEBRUARI SAMPAI DENGAN APRIL TAHUN 2014. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol. 7, pp. 89-102.
- [2] Masyi'ah, A. N., Sembiring, J. Y. 2023. ANALISIS STRATEGI PELAYANAN PRIMA (SERVICE EXCELLENCE) PESONEL AVIATION SECURITY BANDAR UDARA SENTANI. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol 16, No. 1, pp. 1-9.
- [3] Umar, S. H. 2020. ANALISIS PERSYARATAN TEKNIS FASILITAS TERMINAL PENUMPANG YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT (YIA). *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol. 13, No. 2, pp. 144-156.

- [4] Yudianto, K., Wulandari, P. 2016. ANALISIS PENGARUH KEPUASAN KERJA KARYAWANPT ANGKASA PURA I (PERSERO) TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA BANDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol.9, 93-104.
- [5] Astutik, S. P. 2016. PENGARUH DISIPLIN TERHADAP KINERJA KARYAWAN PERUM LPPNPI (AIRNAV INDONESIA) DISTRIK YOGYAKARTA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISUTJIPTO. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol.9, pp. 21-32.
- [6] Meilani, I. 2022. ANALISIS PENGARUH MANAJEMEN KOMITMEN UNTUK KUALITAS LAYANAN TERHADAP KINERJA KARYAWAN DAN KETERLIBATAN KARYAWAN DI ANGKASA PURA I BANDARA INTERNASIONAL ADI SUTJIPTO. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol 15, No. 2, pp. 369-377.
- [7] Haryati, E. S., Purbaningrum, C. 2022. PENGARUH SERVICESCAPE DAN KUALITAS PELAYANAN CUSTOMER SERVICE TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADISOEMARMO SURAKARTA. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol.15, No.2, pp. 245-250.
- [8] Fauziah, S., Wijaya, C. B. 2022. ANALISIS PENJADWALAN PENERBANGAN PESAWAT WINGS AIR DALAM MENGOPTIMASI WAKTU KEBERANGKATAN DAN KEDATANGAN PESAWAT DARI DAN MENUJU BANDAR UDARASULTAN MUHAMMAD SALAHUDDIN BIMA. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol 8, No. 2, pp. 301-308.
- [9] Nieamah, K. F. 2021. PENANGANAN KETERLAMBATAN PENERBANGAN (DELAY MANAGEMENT) PADA MASKAPAI LION AIR DIYOGYAKARTA INTERNASIONAL AIRPORT (YIA). *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol.14, No.2, pp. 311-317.
- [10] Dewantari, A. 2019. PENGARUH PENGEMBANGAN PENERBANGAN PERINTIS TERHADAP PEREKONOMIAN MASYARAKAT DI KEPULAUAN DERAWAN. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol.12 No.1, pp. 16-25.
- [11] Umar, S. H. 2020. ANALISIS PERSYARATAN TEKNIS FASILITAS TERMINAL PENUMPANG YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT (YIA). *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol. 13, No. 2, pp. 144-156.
- [12] Umar, S. H., Parameswari, F. 2019. Pengaruh Fasilitas Free Wifi Dan Charging Station Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol.12, No.2, pp. 118-126.
- [13] Fakhrudin, A., Puspitasari, Y. A. 2022. FASILITAS BANDARA (LAND SIDE) BANDAR UDARA INTERNASIONAL BANYUWANGI BERPENGARUH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI MASA PANDEMI COVID-19. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, Vol.15, No.2, pp. 269-275.
- [14] Afitasari, E., & Puspitasari, Y. A. 2023. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. *Manajemen*, 3(1), pp. 9-19.
- [15] Afandi, P. 2021. *Manajemen Sumber Daya Manusia; Teori, Konsep dan Indikator* (edisi ke-2). ZANAFAPUBLISHING.
- [16] Alisa, Alisa. 2022. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Saat Covid-19 Di Ruang Tunggu Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak*. Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- [17] Andika, D., & Dewantari, A. (2023). Analisis Kinerja Petugas Terminal Inspection Service (TIS) Dalam Melakukan Pengawasan Fasilitas Di Terminal Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 5(3), 14-23.
- [18] Aris Maharani, Kinanti. 2022. *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Pada Saat Pandemi Covid 19 Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Supadio Pontianak*. Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- [19] Maulidiah, E. P., Survival, S., & Budiantono, B. 2023. Pengaruh Fasilitas Terhadap Kualitas Pelayanan Serta Implikasinya Pada Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Economina*, 2(3), 727-737.
- [20] Maulana, D. R., An, C., Abidin, Z., Marina, S., Adi, E. N., & Aulia, N. 2023. Analisis Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Air Asia Pada Rute Penerbangan Cgk-Lop Di Masa Pandemi. *Skyhawk: Jurnal Aviasi Indonesia*, 3(1), 188-201.

- [21] Putra, R. M. 2022. Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Protokol Kesehatan Yang Diterapkan Oleh Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Formosa Journal of Multidisciplinary Research (FJMR)*, Vol.1, No. 2, pp. 211-224.
- [22] Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- [23] Suryanti, E. 2023. Peran Unit Terminal Inspection Service Dalam Pelaksanaan Pengawasan Terhadap Fasilitas Landside Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa*, 5(2), 374-386.
- [24] Vrishikadevi, N. W. N., Rochmawati, L., & Irfansyah, A. 2022. Perancangan Inovasi Sistem Informasi Status Proses Penerbangan Penumpang Berbasis Website. *Prosiding Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan*, Vol. 6, No. 1.
- [25] Yam, J. H., & Taufik, R. 2021. Hipotesis Penelitian Kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96-102.