

Kualitas Layanan Proses *Boarding* terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda

¹Bima Arsy Putra, ^{2,*} Dhiani Dyahjatmayanti

¹⁾ *Jurusan Manajemen Transportasi Udara*
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
21091769@students.sttkd.ac.id

^{2,*)} *Jurusan Manajemen*
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
dhiani.dyahjatmayanti@sttkd.ac.id

Article history:

Received July 16, 2025

Revised August 11, 2025

Accepted August 20, 2025

Abstract

This study aims to analyze the effect of service quality during the boarding process on passenger satisfaction of Citilink Indonesia airline at Juanda International Airport. The background of this research is based on the importance of the boarding process as a crucial stage in passenger service, where various obstacles such as delays, long queues, and miscommunication frequently occur and potentially reduce passenger satisfaction levels. The research uses a quantitative approach with an explanatory design, involving 100 respondents selected through purposive sampling. Data collection was conducted using questionnaires, and data analysis was performed using simple linear regression. The results show that service quality of the boarding process has a significant and positive effect on passenger satisfaction, with a regression coefficient of 0,251 and significance value of 0,000 ($<0,05$). The coefficient of determination (R^2) of 0,268 indicates that 26,8% of the variation in passenger satisfaction can be explained by the service quality of the boarding process, while the remaining variation is influenced by other factors outside this study. The implications of these findings emphasize that improving boarding service quality, such as clarity of information, queue efficiency, and staff responsiveness, is essential to enhance passenger satisfaction and loyalty. This study contributes to service improvement and serves as a reference for future research in the field of air transportation management.

Keywords: Service Quality, Boarding Process, Passenger Satisfaction, Citilink Indonesia, Juanda Airport

Pendahuluan

Industri penerbangan telah menjadi tulang punggung mobilitas global, memungkinkan perpindahan manusia dan barang secara efisien antar wilayah. Bandar udara menjadi salah satu sarana jasa transportasi yang vital karena bandar udara mampu memenuhi kebutuhan masyarakat yang luas dalam pelayanan jasa transportasi udara. Salah satunya Bandara Internasional Juanda sebagai salah satu bandara tersibuk di Indonesia tentunya, khususnya yaitu maskapai penerbangan Citilink Indonesia. Suatu bandar udara harus meningkatkan kualitas pelayanan jasa dengan cara memperhatikan kebutuhan pengguna jasa transportasi udara dikarenakan untuk menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan, jika pelayanan yang dirasakan sesuai atau melebihi harapan, maka kualitas pelayanan dianggap baik dan memuaskan bagi pelanggan [1]. Pelayanan yang ada di bandar udara salah satunya yaitu pelayanan di *Boarding Gate*.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2012, *boarding* adalah bagian dari pelayanan penumpang kelas ekonomi yang harus dilakukan secara teratur dan sesuai standar untuk menjamin kelancaran operasional penerbangan [2]. Penelitian Tjiptono, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan [3]. Penelitian Tjiptono, kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang setelah membandingkan antara kinerja (hasil) suatu produk atau jasa dengan harapannya [4]. Salah satu kejadian yang cukup sering terjadi adalah pada saat di pelayanan proses *boarding gate* yakni kondisi ketika penumpang gagal menaiki pesawat pada waktu yang telah dijadwalkan, meskipun telah memiliki tiket dan hadir di bandara.

Penelitian Fernandes menunjukkan, bahwa kesalahan kecil dalam manajemen informasi seperti

kesalahan penyampaian *boarding time* dan *gate announcement* berujung pada kehilangan penerbangan, menciptakan tekanan psikologis, frustrasi, serta memburuknya persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan [5]. Selama melakukan pra-observasi kurang lebih dua bulan, banyak menemukan fenomena proses *boarding* dimana ada salah satu penumpang tujuan Banjarmasin yang mengalami kejadian proses *boarding* dimana terjadi perselisihan dengan pihak maskapai Citilink Indonesia karena *miss* komunikasi dari penumpang yang terpaut melihat papan *announcement* di pintu keberangkatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan proses *boarding* serta mengukur seberapa besar pengaruh kualitas layanan proses *boarding* terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan wawasan dan perspektif baru dalam memahami kualitas layanan proses *boarding*.

Landasan Teori

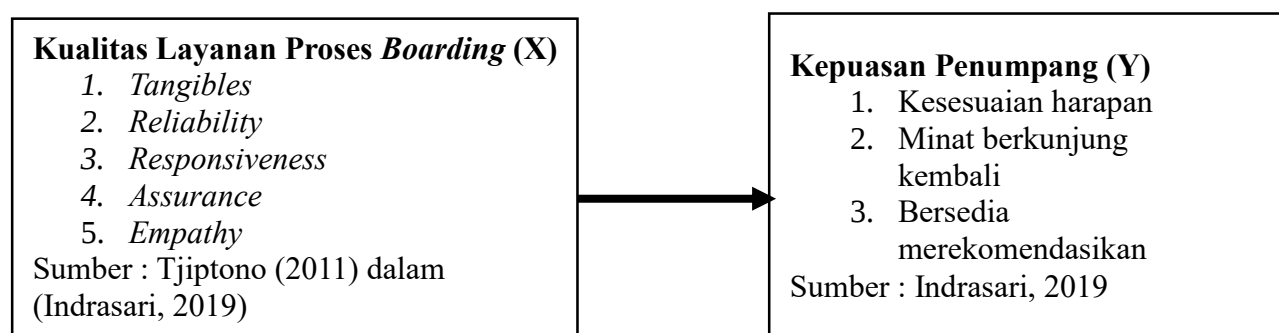
Kualitas Layanan. Penelitian Kasmir menunjukkan kualitas layanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan pelanggan ataupun karyawan [6]. Penelitian Indrasari mengindikasikan ada lima dimensi atau lima faktor utama kualitas layanan yang digunakan konsumen untuk menilai atau menentukan kualitas layanan [7]. Kelima dimensi tersebut adalah : *reliability* (keandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati), dan *tangibles* (bukti fisik).

Proses Boarding. *Boarding* adalah proses pelayanan penumpang dari ruang tunggu sampai dengan naik pesawat udara [2]. Sebelum penumpang masuk ke dalam *boarding gate*, penumpang tersebut diberi *boarding pass* yang berisi nama penumpang, tujuan, nomor gate, dan nomor kursi yang sesuai *seat* yang dipilih oleh penumpang tersebut.

Kepuasan Penumpang. Penelitian Kottler, menyatakan kepuasan tercipta apabila kinerja layanan sesuai atau melebihi ekspektasi penumpang [8]. Sedangkan, Penelitian Rangkuti menyatakan Kepuasan pelanggan merupakan respons pelanggan terhadap ketidaksesuaian antara tingkat kepentingan sebelumnya dan kinerja aktual yang dirasakan setelah pemakaian [9].

Metode Penelitian

Penelitian ini bermaksud untuk mengetahui pengaruh variabel independen dan variabel dependen. Yang dimana variabel independen tersebut adalah kualitas layanan proses boarding dan variabel dependen adalah kepuasan penumpang, berikut merupakan kerangka pemikiran dalam penelitian ini.



Gambar 1. Kerangka pemikiran

Waktu dan Tempat Penelitian. Penelitian ini dilakukan di area keberangkatan Terminal 1 Domestik Bandar Udara Internasional Juanda, berfokus pada penumpang maskapai Citilink Indonesia. Waktu pelaksanaan dilakukan dari bulan Februari sampai April 2025.

Populasi dan Sampel

Dalam penelitian ini target populasi yang ditetapkan secara umum adalah seluruh penumpang maskapai Citilink Indonesia yang mengalami proses *boarding* di Terminal 1 Domestik Bandar Udara Internasional Juanda. Dikarenakan populasi yang tidak diketahui jumlahnya sehingga untuk mengetahui jumlah sampel menggunakan rumus Lemesow dengan perhitungan yang didapatkan 96,4 sampel dan dibulatkan menjadi 97 sampel.

Teknik Pengumpulan Data. Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara menyebarkan kuesioner kepada sampel yang telah ditentukan yang dimana kuesioner dalam penelitian ini terdiri dari 16 pernyataan yang diukur menggunakan skala Likert. Kemudian setelah pengumpulan data, hasil dari kuesioner tersebut dilakukan uji instrumen menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Berikut merupakan hasil uji validitas dan realibilitas dari hasil kuisisioner yang telah dibagikan.

Tabel 1. Hasil uji validitas Variabel X

No	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
1	Fasilitas ruang tunggu memadai dan mendukung kenyamanan penumpang.	0,609	0,361	Valid
2	Jalur menuju gate keberangkatan mudah dipahami dan dimiliki penanda yang jelas.	0,684	0,361	Valid
3	Proses boarding berlangsung tepat waktu sesuai dengan jadwal yang diinformasikan.	0,556	0,361	Valid
4	Informasi perubahan gate disampaikan secara akurat dan tepat waktu	0,794	0,361	Valid
5	Petugas cepat merespon ketika saya menghadapi kendala saat boarding	0,428	0,361	Valid
6	Petugas memberikan solusi yang jelas jika terjadi masalah boarding.	0,647	0,361	Valid
7	Saya merasa aman dan percaya diri saat berinteraksi dengan petugas boarding.	0,667	0,361	Valid
8	Petugas boarding memiliki pengetahuan dan sopan santun dalam melayani penumpang	0,789	0,361	Valid
9	Petugas boarding menunjukkan kepedulian saat penumpang tampak kebingungan atau terlambat menuju gate	0,533	0,361	Valid
10	Petugas boarding memperhatikan kebutuhan khusus penumpang seperti lansia, ibu hamil, dan anak kecil	0,476	0,361	Valid

Sumber: Data diolah 2025

Tabel 2. Hasil uji validitas Variabel Y

No	Item Pertanyaan	r hitung	r tabel	Keterangan
11	Layanan yang saya terima sesuai dengan ekspektasi saya sebagai penumpang.	0,482	0,361	Valid
12	Saya merasa puas dengan keseluruhan pelayanan saat proses boarding.	0,363	0,361	Valid
13	Saya bersedia menggunakan Citilink kembali untuk perjalanan mendatang	0,426	0,361	Valid
14	Saya tidak ragu memilih Citilink kembali karena pengalaman boarding yang baik	0,506	0,361	Valid
15	Saya akan merekomendasikan Citilink kepada keluarga dan teman karena pelayanannya.	0,577	0,361	Valid
16	Pengalaman saya menggunakan Citilink layak untuk dibagikan kepada orang lain secara positif.	0,434	0,361	Valid

Sumber: Data diolah 2025

Tabel 3. Hasil uji reliabilitas Variabel X

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,760	Reliabel

Sumber: Data diolah 2025

Tabel 4. Hasil uji reliabilitas Variabel Y

Cronbach's Alpha	Keterangan
0,694	Reliabel

Sumber: Data diolah 2025

Teknik Analisis Data. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji normalitas diperlukan untuk melihat data dalam penelitian dapat dinyatakan normal atau tidak normal sedangkan yang dikehendaki adalah data normal. Selanjutnya, menggunakan uji regresi linier sederhana digunakan untuk memprediksi atau mengevaluasi sejauh mana pengaruh dari satu variabel bebas terhadap variabel terikat yang dimana model persamaan sebagai berikut

$$Y = a + bX$$

Dimana Y adalah Variabel Terikat (variabel dependen), a adalah Konstanta Regresi b adalah koefisien regresi serta X adalah variabel bebas (variabel independen). Selanjutnya uji t untuk mengetahui signifikansi hubungan antara variabel X (Kualitas Layanan Proses Boarding) dengan variabel Y (Kepuasan Penumpang) dan uji Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar variasi perubahan variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel independen. Nilai R^2 berkisar

antara 0 sampai 1. Semakin besar nilai R^2 , semakin kuat pengaruh X terhadap Y maka dapat disimpulkan bahwa variabel bebas dan variabel terikat memiliki hubungan yang signifikan.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik Responden. Hasil kuesioner yang telah dibagikan mendapatkan hasil karakteristik responden seperti yang diperlihatkan pada Tabel 5. Hasil penelitian terhadap 100 responden, diperoleh bahwa jumlah responden laki-laki dan perempuan masing-masing sebesar 50 orang atau 50% secara seimbang.

Tabel 5. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki – Laki	50	50.0	50.0	50.0
	Perempuan	50	50.0	50.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Peneliti diolah 2025

Tabel 6 memberikan klasifikasi responden berdasarkan usia dalam bentuk daftar. Dari tabel terlihat bahwa dari 100 responden diketahui bahwa mayoritas responden berada pada rentang usia 24-29 tahun, yaitu sebanyak 48 orang atau 48%. Selanjutnya, responden dengan usia 18-23 tahun menempati urutan kedua dengan jumlah 41 orang atau 41%. Sementara itu, responden yang berusia 30-40 tahun, berjumlah 11 orang atau 11% merupakan kelompok usia paling sedikit dalam penelitian ini.

Tabel 6. Klasifikasi responden berdasarkan usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18 - 23 tahun	41	41.0	41.0	41.0
	24 - 29 tahun	48	48.0	48.0	89.0
	30 - 40 tahun	11	11.0	11.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

Sumber : Peneliti diolah 2025

Tabel 7 menampilkan klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan. Mayoritas responden sebagai mahasiswa, yaitu sebanyak 47 orang atau 47% dari total 100 responden. Selanjutnya, responden yang bekerja sebagai wiraswasta berjumlah 21 orang atau 21%, diikuti oleh pegawai negeri sebanyak 18 orang atau 18%. Kemudian responden yang berprofesi sebagai wirausaha sebanyak 8 orang (8%) dan sisanya 6 orang (6%) termasuk dalam kategori pekerjaan lain-lain.

Tabel 7. Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Mahasiswa	47	47,0	47,0	47,0
	Wiraswasta	21	21,0	21,0	68,0
	Wirausaha	8	8,0	8,0	76,0
	Pegawai Negeri	18	18,0	18,0	94,0
	Lain-lain	6	6,0	6,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Sumber : Peneliti diolah 2025

Tabel 8 menggolongkan karakteristik 100 responden berdasarkan intensitas perjalanan. Dari tabel diketahui bahwa sebagian besar responden yaitu sebanyak 55 orang atau 55%, telah melakukan perjalanan menggunakan Citilink Indonesia di bandar udara internasional juanda lebih dari satu kali. Sementara itu, 45 responden atau 45% baru melakukan perjalanan satu kali dengan maskapai tersebut.

Tabel 8. Karakteristik responden berdasarkan intensitas perjalanan

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Satu Kali	45	45,0	45,0	45,0
	Lebih dari satu kali	55	55,0	55,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	
	Satu Kali	45	45,0	45,0	45,0

Sumber : Peneliti diolah 2025

Pengujian Asumsi Klasik. Uji normalitas digunakan untuk menentukan variabel independen atau bebas dan variabel dependen atau terikat dalam suatu regresi memiliki distribusi normal atau tidak dengan menggunakan pendekatan *Kolmogorov-smirnov*. Hasil uji normalitas dapat dilihat pada Tabel 9.

Tabel 9. Hasil uji normalitas

Keterangan		Unstandardizes residual
N		100
Normal parameters	Mean	0,0000000
	Std. deviation	2,69024031
Most extreme differences	absolute	,065
	positive	,046
	negative	-,065
Test statistic		0,65
Asymp. sig. (2-tailed)		0,200

Sumber : Peneliti diolah 2025

Hasil uji normalitas mengindikasikan bahwa distribusi data bersifat normal karena nilai Asymp. Sig. sebesar 0.200, hal tersebut lebih besar dari 0.05. Sehingga data dalam penelitian ini layak digunakan untuk analisis selanjutnya.

Tabel 10. Hasil uji regresi linear sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	15,249	1,692		9,014	,000
	Kualitas_Layanan	,251	,042	,518	5,995	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data diolah 2025

Tabel 10 menampilkan hasil uji regresi linear sederhana. Berdasarkan pada tabel ini dapat diperoleh nilai untuk persamaan dalam uji regresi linear sederhana.

$$Y = a + bX = 15,249 + 0,251 X$$

Nilai-nilai dalam persamaan uji regresi linear sederhana diatas dapat dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta sebesar 15,249 menyatakan bahwa apabila persepsi sama dengan nol (0), maka keputusan pembelian memiliki nilai sebesar 15,249.
- Koefisien regresi sebesar 0,251 menyatakan bahwa setiap penambahan (+) 1 satuan akan meningkatkan keputusan pembelian sebesar 0,251.

Hasil uji T diperlihatkan pada Tabel 11. Dari tabel dapat diketahui bahwa nilai hitung sebesar 5,995 untuk variabel kualitas layanan, dengan nilai signifikansi 0,000. Nilai t tabel dengan signifikansi sebesar 0,05 dan derajat kebebasan (df) = $n - 2 = 100 - 2 = 98$, nilai t – tabel diperoleh sebesar 1,984 karena nilai t – hitung (5,995) lebih besar dari t – tabel (1,984) dan nilai sig. (0,000) < 0,05, dapat disimpulkan bahwa hipotesis alternatif (H_a) diterima dan hipotesis nol (H_0) ditolak. Dengan demikian, variabel kualitas layanan terbukti memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Tabel 11. Hasil uji T (Parsial)

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	15,249	1,692		9,014	0,000
Kualitas Layanan	0,251	0,042	0,518	5,995	0,000

a. Dependent Variable: Kualitas Layanan

Sumber: Data diolah 2025

Tabel 12 memperlihatkan hasil uji koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi pada tabel ini menunjukkan bahwa nilai R sebesar 0,518 yang berarti bahwa terdapat hubungan positif yang cukup kuat antara variabel kualitas layanan dengan kepuasan penumpang. Nilai R^2 sebesar 0,268 mengandung arti bahwa 26,8% variasi dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kualitas layanan. Sementara itu, nilai adjusted R^2 sebesar 0,261 digunakan untuk mengoreksi R^2 terhadap jumlah sampel dan variabel bebas dalam model.

Tabel 12. Hasil uji koefisien determinasi (R^2)

Model	R	R square	Adjusted R square
1	0,518	0,268	0,261

Sumber: Data diolah 2025

Pengaruh Kualitas Layanan Proses Boarding Berpengaruh Terhadap Kepuasan Penumpang.

Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan proses boarding dan kepuasan penumpang, dengan koefisien regresi sebesar 0,251 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang jauh dibawah tingkat signifikansi sebesar 0.05, hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh sangat signifikan. Selain itu, nilai t – hitung sebesar 5,955 lebih besar dari nilai t – tabel sebesar 1,984 yang mengindikasikan bahwa variabel independen (kualitas layanan proses boarding) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan penumpang). Hasil riset ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Puspitasari [10] serta Maulidin et al, [11] yang menyimpulkan bahwa terdapat hubungan positif yang signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya karena peningkatan kualitas layanan, terutama dalam penanganan proses *boarding* dan komunikasi yang baik antara petugas dan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa setiap aspek dalam layanan *boarding*, mulai dari kenyamanan ruang tunggu, dan kejelasan jalur secara bersama-sama berkontribusi terhadap pembentukan pengalaman yang positif bagi penumpang.

Pengaruh Kualitas Layanan Proses *Boarding* Terhadap Kepuasan Penumpang. Berdasarkan hasil analisis regresi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara kualitas layanan proses boarding dan kepuasan penumpang, dengan koefisien regresi sebesar 0,251 dengan nilai signifikansi sebesar 0,000, yang jauh dibawah tingkat signifikansi sebesar 0.05, hal ini mengindikasikan bahwa pengaruh sangat signifikan. Selain itu, nilai t – hitung sebesar 5,955 lebih besar dari nilai t – tabel sebesar 1,984 yang mengindikasikan bahwa variabel independen (kualitas layanan proses boarding) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (kepuasan penumpang). Hasil riset ini mendukung penelitian terdahulu yang dilakukan Wijaya [12] serta Ali [13] yang menyimpulkan bahwa proses *boarding* memiliki pengaruh terhadap pembentukan kepuasan penumpang.

Pengaruh positif dari kualitas layanan proses *boarding* tidak hanya berpengaruh secara signifikan, tetapi juga memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap kepuasan penumpang. Temuan ini memberikan bukti empiris bahwa perbaikan di area boarding gate akan membawa dampak nyata terhadap persepsi positif penumpang terhadap maskapai Citilink Indonesia, sekaligus memperkuat daya saingnya di industri penerbangan domestik Indonesia.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah diperoleh, dapat disimpulkan terdapat pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia. Nilai koefisien regresi sebesar 0.251 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu satuan persepsi terhadap kualitas layanan *boarding* akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0.251 satuan. Selain itu, berdasarkan hasil perhitungan koefisien determinasi (R^2) diperoleh nilai sebesar 0.268, yang berarti bahwa sebesar 26,8% variasi dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kualitas layanan *boarding*, sementara sisanya sebesar 73,2% dipengaruhi faktor-faktor lain yang tidak dikaji dalam penelitian ini.

Daftar Pustaka

- [1] Lupiyoadi, R. 2015. *Manajemen pemasaran jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- [2] Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2012. *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 49 Tahun 2012 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*.
- [3] Tjiptono, F. 2020. *Service, quality & satisfaction*. Yogyakarta: Andi.
- [4] Tjiptono, F. 2019. *Strategi pemasaran: prinsip dan penerapan*. Yogyakarta: Andi.
- [5] Fernandes, J., & Pacheco, R. R. 2020. Airport service quality drivers of passenger satisfaction. *Journal of Air Transport Management*, 86, 101819.
- [6] Kasmir. 2017. *Etika Customer Service*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- [7] Indrasari, M. 2019. *Manajemen sumber daya manusia dan kepuasan pelanggan*. Yogyakarta: UPP STIM YKPN
- [8] Kotler, P., & Keller, K. L. 2016. *Marketing Management*. Pearson Education
- [9] Rangkuti, F. 2015. *Measuring Customer Satisfaction: Teknik Mengukur dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- [10] Puspitasari, A., & Mulatsih, S. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 9(2), 89–97.
- [11] Maulidin, A., Ramlan, H., & Fahri, R. 2023. The impact of flight disruptions on passenger satisfaction at Indonesian airports. *Indonesian Journal of Aviation Studies*, 12(1), 77–85.
- [12] Wijaya, B. & Hidayat, T. 2021. Evaluasi Boarding Service Quality Terhadap Kepuasan Penumpang: Studi di Bandara Kualanamu. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 8(2), 112–121.
- [13] Ali, M. & Rachman, A. 2020. Pengaruh Kejelasan Informasi dan Keandalan Boarding terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Minangkabau. *Jurnal Ilmu Transportasi*, 6(1), 78–85.