

Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Fasilitas Terminal Penumpang di Bandar Udara Douw Aturure Nabire

¹ Alif Fadya, ^{2,*} Gallis Nawang Ginusti

¹⁾ Program Studi Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedingantaraan Yogyakarta
180609282@students.sttkd.ac.id

^{2,*)} Program Studi manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedingantaraan Yogyakarta
gallis.nawang@sttkd.ac.id

Article history:

Received July 21, 2025

Revised August 9, 2025

Accepted August 23, 2025

Abstract

This research aims to measure the level of passenger satisfaction with the terminal facilities at Douw Aturure Airport in Nabire using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. The study employs a quantitative descriptive approach with a sample of 107 respondents selected through purposive sampling. The terminal facility indicators were divided into three categories: (1) Departure and arrival process facilities, (2) Passenger comfort facilities, and (3) Value-added facilities. Data analysis revealed that the overall CSI score was 77.16%, indicating that passengers were generally satisfied with the terminal facilities. The highest satisfaction was found in accessibility aspects, such as the arrival hall and check-in counters. However, several supporting facilities—such as Wi-Fi, nursing rooms, and smoking areas—received relatively lower CSI scores, signalling the need for future improvement. Facilities related to comfort, including waiting room space, lighting, and cleanliness, were rated favorably, albeit with minor gaps between expectations and perceived performance. This research reinforces previous studies by highlighting that cleanliness, accessibility, comfort, and supporting amenities are critical factors influencing airport service satisfaction. The findings are expected to serve as a reference for airport management in improving service quality and user experience at regional airports.

Keywords: customer satisfaction index, airport terminal facilities, passenger satisfaction, Douw Aturure Airport, quantitative analysis

Pendahuluan

Transportasi udara memiliki peranan yang sangat penting dalam mendukung konektivitas wilayah-wilayah di Indonesia, khususnya di daerah terpencil seperti Papua Tengah. Meningkatnya kebutuhan akan perjalanan udara menuntut penyedia jasa transportasi udara untuk menyediakan layanan dan fasilitas yang tidak hanya fungsional tetapi juga nyaman dan memenuhi harapan pengguna jasa. Bandar udara tidak hanya sebagai tempat lepas landas dan mendaratnya pesawat, tetapi juga sebagai titik awal dan akhir dalam pengalaman perjalanan penumpang, sehingga kualitas fasilitas terminal memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan pengguna.

Bandar Udara Douw Aturure Nabire merupakan salah satu bandara domestik yang melayani konektivitas udara di Kabupaten Nabire, Papua Tengah. Seiring dengan peningkatan jumlah penumpang setiap tahunnya, kebutuhan akan terminal yang nyaman, bersih, dan dilengkapi fasilitas penunjang yang layak semakin menjadi perhatian. Oleh karena itu, diperlukan suatu evaluasi sistematis terhadap tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas terminal yang ada, guna mendukung perbaikan layanan secara berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah: Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas terminal penumpang di Bandar Udara Douw Aturure Nabire?

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur dan menganalisis tingkat kepuasan penumpang berdasarkan tiga kelompok fasilitas utama, yaitu: (1) fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan, (2) fasilitas kenyamanan penumpang, dan (3) fasilitas yang memberikan nilai tambah. Pengukuran dilakukan menggunakan pendekatan metode Customer Satisfaction Index (CSI) melalui instrumen kuesioner.

Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan metode CSI terhadap 107 responden di Bandar Udara Douw Aturure Nabire, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran obyektif mengenai persepsi penumpang dan menjadi dasar pertimbangan dalam perbaikan fasilitas pelayanan terminal bandara di masa mendatang.

Tinjauan Pustaka

Bandar Udara. Bandar udara merupakan simpul dalam sistem jaringan transportasi udara yang memiliki peran penting dalam mobilitas manusia, barang, dan jasa. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan menyatakan bahwa bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan untuk keperluan operasional penerbangan, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya. Secara umum, fungsi bandar udara meliputi tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik-turun penumpang, bongkar muat barang dan kargo, serta penghubung antar moda transportasi lainnya [1].

Fasilitas Terminal Penumpang. Fasilitas terminal penumpang mencakup infrastruktur dan layanan yang secara langsung digunakan oleh penumpang selama proses keberangkatan, kedatangan, maupun transit. Fasilitas tersebut dapat dikategorikan menjadi [2].

- Fasilitas proses keberangkatan dan kedatangan, seperti area check-in, konter pemeriksaan keamanan, ruang tunggu, hall keberangkatan dan kedatangan, serta conveyor belt bagasi.
- Fasilitas kenyamanan penumpang, termasuk pencahayaan, suhu ruangan, dan kebersihan toilet.
- Fasilitas yang memberikan nilai tambah, seperti wifi, toko/restoran, ruang menyusui, dan area merokok [3].

Kepuasan Penumpang. Kepuasan penumpang adalah suatu tingkat perasaan yang timbul sebagai akibat dari kinerja layanan yang diterima dibandingkan dengan harapan sebelum menerima layanan tersebut. Tjiptono menyatakan bahwa kepuasan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dibandingkan dengan harapannya. Apabila kinerja pelayanan melampaui harapan, maka pengguna akan merasa puas.

Penelitian yang Relevan. Beberapa penelitian sebelumnya yang relevan dengan topik ini di antaranya:

- Khoirunnisa & Astutik meneliti kepuasan penumpang di Terminal Domestik Bandara Adi Soemarmo. Penelitian menunjukkan bahwa indeks kepuasan penumpang sebesar 4,23 (kategori sangat puas), dengan rekomendasi untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas fasilitas dan layanan karena penurunan skor CSI dibandingkan tahun sebelumnya [4].
- Yarlina mengevaluasi kinerja pelayanan penumpang di Bandara Sultan Thaha Jambi dan memperoleh nilai sebesar 79,85. Penilaian terhadap fasilitas keberangkatan dan kedatangan mendapat nilai 90 (kategori istimewa), dan fasilitas kenyamanan mendapat nilai 85 (kategori baik sekali) [5].
- Mutiawati et al meneliti kepuasan penumpang di Bandara Sultan Iskandar Muda. Hasil menunjukkan semua variabel memiliki nilai CSI di bawah 100% dengan gap negatif, terutama pada indikator ruang menyusui, fasilitas pelayanan kesehatan, dan informasi kompensasi penerbangan [6].
- Firdausi melakukan analisis terhadap fasilitas umum di Bandara Abdulrachman Saleh dan memperoleh nilai kepuasan sebesar 77,43% (kategori puas), meskipun beberapa fasilitas pelayanan masih menunjukkan ketidakpuasan pengguna [7].

Metode Penelitian

Desain penelitian. Metode penelitian pada Bandar Udara Douw Aturure Nabire ini menggunakan metode kuantitatif untuk mendukung proses penelitian yang dilakukan peneliti.

Waktu dan Tempat Penelitian. Penelitian ini dilakukan pada bulan juni 2025. Pengambilan data dilakukan dengan cara daring yaitu menyebarkan kuesioner melalui media sosial.

Jenis Data. Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu data primer dan sekunder, data primer diperoleh dari penyebaran kuesioner kepada responden, sedangkan data sekunder diperoleh melalui jurnal-jurnal terdahulu, peraturan-peraturan Menteri dan undang-undang.

Populasi dan Sampel. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang pesawat yang pernah menggunakan Bandar Udara Douw Aturure Nabire, sedangkan sampel dalam penelitian ini menggunakan Teknik *purposive sampling* dengan pendekatan *Convenience sampling*. Kriteria sampling dalam penelitian ini yaitu Masyarakat yang pernah menggunakan bandar Udara Douw Aturure Nabire sebanyak dua kali (2x) atau lebih dalam kurun waktu 2024-2025.

Teknik Pengumpulan Data. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu menggunakan kuesioner yang akan disebarluaskan melalui media sosial, pengukuran kuesioner dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Setelah kuesioner terkumpul akan dilanjutkan dengan uji *instrumen* yang terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas.

Teknik Analisis Data. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Tahapan perhitungannya adalah sebagai berikut:

1. Menghitung *Mean Importance Score* (MIS) dan *Mean Satisfaction Score* (MSS).
2. Menentukan *Weight Factor* (WF), yaitu MIS dibagi total MIS seluruh indikator.
3. Menghitung *Weighted Score* (WS), yaitu WF dikalikan MSS.
4. Menjumlahkan seluruh WS untuk mendapatkan Total CSI.

Nilai CSI akhir akan dikonversi ke dalam skala persentase dan diklasifikasikan ke dalam lima kategori [8], yaitu:

1. Sangat Tidak Puas (0% – <60%)
2. Tidak Puas (60% – <70%)
3. Cukup Puas (70% – <80%)
4. Puas (80% – <90%)
5. Sangat Puas (90% – 100%).

Hasil dan Pembahasan

Deskripsi Data. Dalam penelitian ini, data diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang yang berada di Bandar Udara Douw Aturure Nabire. Jumlah data responden yang diterima sebanyak 111 orang tetapi dikarenakan beberapa data responden tidak memenuhi kriteria maka tidak bisa dimasukkan untuk dianalisis, sehingga total data yang dapat dianalisis yaitu sebanyak 107 data. Kuesioner terdiri dari 22 butir pernyataan yang disusun berdasarkan tiga kelompok indikator, yaitu:

- a. Fasilitas Proses Keberangkatan dan Kedatangan (butir 1–14)
- b. Fasilitas Kenyamanan Penumpang (butir 15–17)
- c. Fasilitas yang Memberikan Nilai Tambah (butir 18–22)

Masing-masing indikator dinilai dengan dua skala penilaian menggunakan skala Likert 5 poin:

1. Skala kepentingan (1 = sangat tidak penting, 5 = sangat penting)
2. Skala kepuasan (1 = sangat tidak puas, 5 = sangat puas)

Berikut merupakan distribusi demografis para responden yang terdiri dari jenis kelamin, usia, dan frekuensi menggunakan bandara Douw Aturure Nabire:

1. Responden Berdasarkan Jenis Kelamin. Berdasarkan hasil yang didapatkan menunjukkan bahwa jumlah responden laki-laki lebih banyak yaitu sebesar 62 orang dengan persentase 55,9% dibandingkan dengan responden perempuan yang memiliki jumlah 49 orang dengan persentase 44,1%.

Tabel 1. Responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
Laki-laki	62	55,9%
Perempuan	49	44,1 %

2. Responden Berdasarkan Usia. Berdasarkan hasil yang didapatkan diketahui bahwa usia responden didominasi oleh penumpang dengan usia 17-25 tahun sebanyak 53 orang dengan persentase 47,7%, diikuti dengan penumpang usia 26-35 tahun sebanyak 23 orang dengan persentase 20,7%, usia 36-45 tahun sebanyak 15 orang dengan persentase 13,5%, usia 46-55 tahun sebanyak 12 orang dengan persentase 10,8%, lalu pada usia ,17 tahun dan >55 tahun memiliki jumlah responden yang sama yaitu sebanyak 4 orang dengan persentase masing-masing yaitu 3,6%.

Tabel 2. Responden Berdasarkan Usia

Usia Responden	Frekuensi	Persentase
<17 Tahun	4	3,6%
17 - 25 Tahun	53	47,7%
26 - 35 Tahun	23	20,7%
36 - 45 Tahun	15	13,5%
46 - 55 Tahun	12	10,8%
>55 Tahun	4	3,6%

3. Responden Berdasarkan Frekuensi menggunakan Bandara Douw Aturure Nabire. Berdasarkan hasil yang diperoleh diketahui mayoritas responden (60,4%) menggunakan Bandara Douw Aturure Nabire lebih dari dua kali dalam kurun waktu 2024-2025, Sementara itu, 36%% responden menggunakan bandara dua kali, dan Hanya sekitar 3,6% responden yang menggunakan bandara sekali dalam kurun waktu tersebut.

Tabel 3. Responden berdasarkan frekuensi menggunakan Bandara Douw Aturure Nabire

Frekuensi Penggunaan	Frekuensi	Persentase
1x	4	3,6%
2x	40	36%
>2x (lebih dari 2)	67	60,4%

Analisis Data – Uji instrument. Uji instrumen yang digunakan dalam penelitian ini yaitu uji validitas dan reliabilitas.

1. Uji Validitas. Uji validitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS, uji validitas dilakukan terhadap 30 orang untuk mengukur tingkat validitas kuesioner, jika r hitung $>$ r tabel (0,361) maka item pernyataan dapat dikatakan valid. Sedangkan Jika r hitung $<$ r tabel (0,361) maka item pernyataan dapat dikatakan tidak valid. Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item kuesioner menunjukkan hasil yang valid.
2. Uji Reliabilitas. Uji reliabilitas pada penelitian ini dilakukan dengan menggunakan aplikasi SPSS, uji reliabilitas pada penelitian ini menggunakan *cronbach's alpha*, variabel dapat dikatakan

reliabel jika nilai *cronbach alpha* lebih dari 0.6, dan dikatakan tidak reliabel bila nilai *cronbach alpha* kurang dari 0.6. Hasil dari uji reliabilitas menunjukkan nilai *cronbach's alpha* yang diperoleh pada seluruh item kuesioner tersebut > 0,6 maka dapat dikatakan bahwa seluruh item pertanyaan pada variabel-variabel tersebut reliabel dan penelitian dapat dilanjutkan.

Customer Satisfaction Index (CSI). Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas terminal penumpang di Bandar Udara Douw Aturure Nabire. Pengukuran menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Tabel 4 memperlihatkan hasil analisis data menggunakan CSI.

Tabel 4. Hasil Analisis Data menggunakan Customer Satisfaction Index (CSI)

No	Pernyataan	MIS	MSS	WF	WS	CSI/Ind
1	Jumlah check-in counter di terminal memadai	4,02	3,86	4,51	17,42	4,51
2	Check-in counter mudah dijangkau oleh penumpang	4,07	4,01	4,58	18,35	4,76
3	Area check-in cukup luas untuk antrian penumpang	4,07	3,90	4,57	17,79	4,61
4	Petugas check-in melayani penumpang dengan ramah	4,01	3,84	4,50	17,29	4,48
5	Alat pemeriksaan keamanan di terminal berfungsi dengan baik	4,06	3,92	4,55	17,84	4,62
6	Jumlah petugas keamanan di terminal mencukupi	4,07	3,74	4,57	17,07	4,42
7	Ruang tunggu keberangkatan luas dan nyaman digunakan.	4,08	4,00	4,59	18,35	4,76
8	Jumlah kursi di ruang tunggu keberangkatan mencukupi	3,97	3,98	4,46	17,76	4,60
9	Kebersihan hall keberangkatan terjaga	4,07	3,80	4,57	17,37	4,50
10	Hall kedatangan mudah diakses penumpang.	4,06	4,04	4,55	18,39	4,77
11	Area naik turun kendaraan di terminal memudahkan penumpang	4,13	3,77	4,64	17,47	4,53
12	Area keluar penumpang dari terminal mudah dijangkau	4,11	3,91	4,62	18,04	4,68
13	Conveyor belt untuk pengambilan bagasi berfungsi dengan baik	4,03	3,85	4,52	17,42	4,51
14	Rambu atau petunjuk arah di terminal mudah dipahami	4,09	3,93	4,60	18,04	4,68
15	Suhu udara di dalam terminal nyaman untuk penumpang	4,15	3,92	4,66	18,25	4,73
16	Pencahayaan di dalam terminal cukup terang	4,07	4,02	4,58	18,39	4,77
17	Toilet bersih dan ramah untuk penyandang disabilitas	4,07	3,83	4,58	17,53	4,54
18	Tempat ibadah tersedia dengan fasilitas yang layak	4,06	3,76	4,55	17,11	4,44
19	Tersedia toko atau restoran di terminal untuk memenuhi kebutuhan penumpang	4,05	3,73	4,54	16,95	4,39
20	Jaringan wifi di terminal bisa digunakan oleh penumpang	3,98	3,55	4,47	15,88	4,12
21	Ruang menyusui di terminal mudah diakses dan nyaman	3,99	3,70	4,48	16,59	4,30
22	Tersedia ruang/area merokok untuk penumpang	3,84	3,83	4,31	16,53	4,28
Weight Total		385,82				
CSI Keseluruhan		77,16 % (PUAS)				

Berdasarkan Tabel 4 diatas didapatkan nilai CSI (*Customer Satisfaction Index*) dari 107 orang responden didapatkan sebesar 77,16%, menurut Darus & Mahalli (2015), jika memiliki nilai 66-80,99%, masuk kedalam kriteria Puas maka dapat disimpulkan tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas terminal penumpang di Bandar Udara Douw Aturure Nabire dalam kriteria puas.

Pembahasan

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), diperoleh nilai indeks kepuasan penumpang terhadap fasilitas terminal penumpang di Bandar Udara Douw Aturure Nabire sebesar 77,16%. Sesuai dengan kategori pada Tabel 3.5 (Darus & Mahalli, 2015), nilai tersebut berada dalam rentang 66%–80,99%, yang menunjukkan bahwa penumpang merasa “PUAS” terhadap fasilitas yang tersedia di terminal keberangkatan dan kedatangan. Penilaian ini didasarkan pada kombinasi antara tingkat kepentingan (*importance*) dan kepuasan (*satisfaction*) terhadap 22 atribut fasilitas terminal penumpang bandar udara Douw Aturure Nabire.

Fasilitas Keberangkatan dan Kedatangan. Fasilitas pada tahap proses keberangkatan dan kedatangan terbukti memainkan peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan penumpang di Bandara Douw Aturure Nabire. Hasil analisis menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa sebagian besar indikator dalam kategori ini memperoleh skor tinggi, terutama pada aspek aksesibilitas dan kelengkapan fasilitas dasar. Beberapa indikator dengan nilai CSI tertinggi adalah aksesibilitas *hall* kedatangan (4,77), kemudahan akses ke *check-in counter* (4,76), serta kenyamanan ruang tunggu keberangkatan (4,76), yang menunjukkan bahwa tata letak dan navigasi terminal telah memenuhi ekspektasi penumpang.

Meski demikian, beberapa indikator seperti jumlah petugas keamanan dan kebersihan *hall* keberangkatan masih menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan kenyataan, yang menandakan perlunya peningkatan dari sisi manajemen operasional dan pelayanan. Penambahan jumlah personel, peningkatan frekuensi kebersihan, serta perbaikan pengaturan lalu lintas kendaraan di area *drop-off* dan *pick-up* merupakan langkah strategis yang dapat dilakukan untuk mengoptimalkan layanan.

Fasilitas yang Memberikan Kenyamanan. Fasilitas kenyamanan terminal di Bandara Douw Aturure Nabire memainkan peran penting dalam membentuk persepsi penumpang terhadap kualitas layanan. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI), indikator pencahayaan menempati posisi tertinggi dengan nilai CSI sebesar 4,77, menunjukkan bahwa aspek visual terminal telah memenuhi harapan pengguna. Sementara itu, suhu udara terminal memperoleh nilai CSI 4,73, namun masih menyisakan gap antara harapan dan kenyataan yang mengindikasikan perlunya optimalisasi sistem pendingin ruangan.

Fasilitas toilet yang bersih dan ramah disabilitas tercatat memiliki CSI 4,54 dan menunjukkan bahwa, meskipun cukup memuaskan, perbaikan pada aspek kebersihan, kenyamanan, dan aksesibilitas tetap diperlukan untuk memenuhi kebutuhan kelompok rentan secara optimal.

Fasilitas Nilai Tambah. Fasilitas nilai tambah di terminal penumpang Bandara Douw Aturure Nabire, seperti tempat ibadah, ruang menyusui, toko/restoran, dan jaringan Wi-Fi, berfungsi sebagai elemen pelengkap yang mendukung kenyamanan dan kebutuhan spesifik penumpang. Namun demikian, hasil pengukuran menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) menunjukkan bahwa indikator dalam kategori ini cenderung memperoleh skor lebih rendah dibandingkan fasilitas dasar.

Nilai CSI tertinggi dalam kategori ini diperoleh oleh fasilitas tempat ibadah sebesar 4,44, disusul toko/restoran sebesar 4,39. Meskipun tergolong cukup memuaskan, terdapat gap antara harapan dan kepuasan yang menunjukkan perlunya peningkatan kualitas dan fungsionalitas. Sementara itu, ruang menyusui yang mencatat CSI 4,30 menunjukkan bahwa kenyamanan dan aksesibilitas bagi ibu

menyusui masih belum optimal. Hal ini berdampak pada persepsi inklusivitas dan keramahan terminal bagi keluarga.

Yang paling menonjol adalah indikator jaringan Wi-Fi, yang hanya memperoleh CSI 4,12, menjadi skor terendah dalam seluruh indikator penelitian ini. Rendahnya kepuasan pada layanan digital ini mengindikasikan perlunya pembenahan serius pada aspek kecepatan, stabilitas, dan kemudahan akses konektivitas internet bagi penumpang.

Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap fasilitas terminal penumpang di Bandar Udara Douw Aturure Nabire menggunakan pendekatan *Customer Satisfaction Index* (CSI). Hasil analisis menunjukkan bahwa secara keseluruhan tingkat kepuasan penumpang berada pada kategori puas, dengan nilai CSI sebesar 77,16%.

Fasilitas pada tahap proses keberangkatan dan kedatangan memperoleh nilai CSI relatif tinggi, khususnya pada aspek aksesibilitas, kemudahan mobilitas di terminal, dan kejelasan rambu petunjuk arah. Namun demikian, masih terdapat gap pada indikator jumlah petugas keamanan dan kebersihan *hall* keberangkatan, yang menunjukkan perlunya peningkatan dalam aspek sumber daya manusia dan pemeliharaan fasilitas.

Pada indikator kenyamanan penumpang, pencahayaan dan suhu ruangan dinilai cukup baik, meskipun pengaturan suhu masih memerlukan evaluasi lebih lanjut terhadap sistem pendingin dan ventilasi. Toilet yang bersih dan inklusif bagi penyandang disabilitas juga menunjukkan tingkat kepuasan yang baik, meskipun peningkatan tetap diperlukan untuk menjamin kenyamanan semua pengguna.

Sementara itu, pada aspek fasilitas nilai tambah, seperti ruang menyusui, Wi-Fi, tempat ibadah, dan toko/restoran, rata-rata nilai CSI masih berada di bawah indikator lainnya. Wi-Fi mencatat nilai CSI terendah, menandakan urgensi perbaikan layanan digital terminal. Demikian pula, ruang menyusui perlu ditingkatkan dalam hal kenyamanan dan aksesibilitas. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya peningkatan fasilitas penunjang untuk menciptakan pengalaman bandara yang lebih inklusif, modern, dan responsif terhadap kebutuhan seluruh penumpang.

Daftar Pustaka

- [1] Presiden Republik Indonesia. 2009. *UU Nomor 1 Tahun 2009*.
- [2] Kementrian Perhubungan. 2005. *skep-77-vi-2005*.
- [3] S. Nasional Indonesia. 2004. Terminal penumpang bandar udara ICS 93.120 Badan Standardisasi Nasional.
- [4] Khoirunnisa, S., Putri Astutik, S. 2022. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL DOMESTIK BANDAR UDARA INTERNASIONAL ADI SOEMARMO BOYOLALI DENGAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX. *Jurnal Kewarganegaraan*, vol. 6, no. 1.
- [5] Yarlina, L. 2016. Evaluasi Kinerja Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. *Warta Ardhia*, vol. 42.
- [6] Mutiawait, C., Lulusi, dan Lestari, S. 2021. TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KINERJA PELAYANAN BANDARA SULTAN ISKANDAR MUDA BANDA ACEH MENGGUNAKAN METODE CUSTOMER SATISFACTION INDEX (CSI). *Jurnal Teknik Sipil*, vol. 10, no. 1, pp. 55-63.
- [7] Firdausi, M. 2019. Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Umum Di Bandar Udara Abdurachman Saleh Malang. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura*, Vol. 2 No.1, pp. 19-24.
- [8] Darus, M.D., Mahalli, K. 2015. ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL KUALANAMU. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, Vol.3 No. 6, pp. 408-420.