

Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang dan Kebersihan Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima

Titania Putri Ramadhani¹ Zenita Kurniasari²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: 20090142@students.sttkd.ac.id¹ zenita.kurniasari@sttkd.ac.id²

Abstrak

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara standar pelayanan yang meliputi ketersediaan fasilitas merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas bandar udara wajib dilaksanakan penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas bandar udara wajib dilaksanakan penyelenggara bandar udara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas terminal penumpang di ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, untuk mengetahui pengaruh kebersihan ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas terminal penumpang dan kebersihan ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, dan untuk mengetahui besarnya pengaruh ketersediaan fasilitas terminal penumpang dan kebersihan ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif, dengan populasi yaitu penumpang Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, sampel penelitian ini sebanyak 100 responden, Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas untuk uji instrument dan uji hipotesis dalam penelitian ini meliputi uji t, uji f dan uji kofisien determinasi. Hasil penelitian ini mendapatkan hasil berupa tidak terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. terdapat pengaruh kebersihan ruang tunggu secara signifikan terhadap kepuasan penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Dan terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas dan kebersihan ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Kata Kunci: Bandar Udara, Kebersihan Ruang Tunggu, Fasilitas Ruang Tunggu

Abstract

According to the Regulation of the Minister of Transportation of the Republic of Indonesia Number PM 178 of 2015 concerning Service Standards for Airport Service Users, service standards which include the availability of facilities are benchmarks used as guidelines for the implementation of services and references for airport quality assessments. Service implementation and reference for airport quality assessments must be implemented. implemented by airport operators to the public in the context of quality, fast, easy, affordable and measurable services. The aim of this research is to determine the influence of the availability of passenger terminal facilities in the departure waiting room on passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport, to determine the influence of the cleanliness of the departure waiting room on passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport, to determine the influence of the availability of passenger terminal facilities and the cleanliness of the departure waiting room on passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport, and to determine the magnitude of the influence of the availability of passenger terminal facilities and the cleanliness of the departure waiting room on passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport. This research method uses quantitative, with the population namely passengers at Sultan Muhammad

Salahuddin Bima Airport, the sample for this research is 100 respondents. The data analysis technique in this research uses validity and reliability tests for instrument testing and hypothesis testing in this research including the t test, test f and coefficient of determination test. The results of this research showed that there was no effect of facility availability on passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport. There is a significant effect of waiting room cleanliness on passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport. There is an influence of the availability of facilities and the cleanliness of the waiting room on passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahuddin Bima Airport.

Keywords: Airport, Waiting Room Cleanliness, Waiting Room Facilities



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara standar pelayanan yang meliputi ketersediaan fasilitas merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas bandar udara wajib dilaksanakan penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas bandar udara wajib dilaksanakan penyelenggara bandar udara kepada Masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Fasilitas Bangunan terminal penumpang adalah bangunan yang disediakan untuk melayani seluruh kegiatan yang dilakukan oleh penumpang dari mulai keberangkatan hingga kedatangan. Aspek yang diperhatikan dalam penilaian kinerja operasional adalah jumlah dan kondisi Fasilitas tersebut. Menurut Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara dengan nomor SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknis Bandar Udara, dalam Terminal penumpang terbagi 3 (tiga) bagian yang meliputi Keberangkatan, Kedatangan, serta Peralatan penunjang Bandar Udara.

Berdasarkan pengamatan peneliti pada bulan Agustus-September tahun 2023, masih ditemukan fasilitas terminal penumpang pada Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima masih kurang memadai, hal ini terlihat bahwa kurangnya ruang bermain anak, ATM/money changer, serta kebersihan toilet yang masih kurang diperhatikan, hal ini di buktikan dengan adanya penumpang yang melakukan keluhan dari beberapa penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Guna memenuhi harapan konsumen maka didalam fasilitas ruang tunggu tersebut juga terdapat fasilitas-fasilitas penunjang (jasa non aero) yang nantinya konsumen dapat menikmatinya secara langsung sehingga tidak merasa jenuh atau bosan saat menunggu.

Adapun beberapa fasilitas-fasilitas penunjang yang terdapat di dalam ruang tunggu antara lain: musholla, ruang merokok, internet/wifi, charger station, toilet, fasilitas disabilitas, kios dan lain-lain. Penyediaan fasilitas tersebut diharapkan mampu memberi pengaruh terhadap kepuasan penumpang dan mampu memberikan kenyamanan, kemudahan, dan keamanan bagi para pengunjung sebagaimana dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 178 tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara. Ketersediaan fasilitas tersebut harus dikaitkan dengan kebersihan, kebersihan akan menjadi sesuatu daya tarik fasilitas, menambah rasa nyaman dll. Dengan keadaan yang seperti itu maka penelitian ini perlu untuk dilakukan guna mengetahui ketersediaan fasilitas terminal penumpang dan untuk mengetahui berapa besar pengaruh kebersihan ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Tinjauan Pustaka

Kepuasan Penumpang

Menurut Tjiptono (2014) kepuasan bersal dari bahasa latin yaitu "satis" yang berarti cukup baik atau memadai dan facio berarti melakukan atau membuat. Dari pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan penumpang merupakan penilaian setiap penumpang dengan membandingkan antara kondisi yang ada dengan kondisi yang diharapkan. Kepuasan penumpang merupakan kunci utama dalam memenuhi harapan yang diinginkan oleh setiap pengguna jasa (Adji, 2021).

Indikator Kepuasan Penumpang

Menurut Tjiptono (2014) ada 3 indikator yang dijadikan untuk membentuk dan mengukur kepuasan penumpang. Adapun indicator-indikator kepuasan penumpang yang dimaksud adalah sebagai berikut: Kesesuaian Harapan; Minat Berkunjung Kembali; Kesiediaan Merekomendasi.

Fasilitas

Tjiptono (2014) mendefinisikan bahwa fasilitas merupakan sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda-benda maupun uang (Subroto, 2013). Menurut Daradjat (2012) Fasilitas adalah semua hal yang dapat mempermudah Upaya serta memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Menurut Tjiptono (2011) indikator Fasilitas ada 3 yaitu:

1. Pertimbangan/Perencanaan Spasial Aspek seperti kenyamanan dan lain lain dipertimbangkan, dikombinasikan dan dikembangkan untuk memancing respon intelektual maupun emosional dari pemakai atau orang yang melihatnya.
2. Perencanaan Ruang Unsur ini mencakup interior dan arsitektur, seperti penempatan perabot dan perlengkapan dalam ruangan, desain dan aliran sirkulasi dan lain-lain.
3. Perlengkapan dan Perabot Perlengkapan dan perabot berfungsi sebagai sarana yang memberikan kenyamanan, sebagai pajangan atau sebagai infrastruktur pendukung bagi pengguna jasa.

Ketersediaan Fasilitas Di Bandar Udara

Menurut Undang-Undang No.1 Tahun 2009 tentang Penerbangan dalam pasal 219 ayat 1 menyatakan bahwa setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara wajib menyediakan fasilitas bandar udara yang memenuhi persyaratan keselamatan dan keamanan penerbangan, serta pelayanan jasa bandar udara sesuai dengan standar pelayanan yang di tetapkan. Standar pelayanan sebagaimana yang dimaksud meliputi penyediaan dan pengembangan fasilitas terminal untuk menunjang kegiatan penumpang di bandar udara. Sesuai dengan PM 178 Tahun 2015 tentang standar pelayanan pengguna jasa Bandar Udara sebagai Berikut:

1. Fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang yaitu pemeriksaan penumpang dan bagasi, pelayanan check-in, imigrasi keberangkatan, imigrasi kedatangan, pelayanan bea cukai, ruang tunggu keberangkatan dan pelayanan bagasi.
2. Fasilitas yang memberikan kenyamanan pada penumpang yaitu pengkondisian suhu, kemudahan pengangkutan bagasi, kebersihan, pelayanan informasi, toilet, tempat parkir dan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus. Berikut adalah indikator ketersediaan fasilitas: Musholla; Ruang Merokok; Internet/WIFI; *Charging Station*; Toilet; Fasilitas dissabilitas dan Fasilitas penunjang lainnya (restoran, kios).

Kebersihan

Menurut Arifin (Hardiana, 2018) kebersihan merupakan suatu keadaan yang tampak bersih, sehat dan indah. Lingkungan yang bersih merupakan hak dasar setiap manusia dalam memperoleh kesehatan dalam penghidupannya. Segala sesuatu yang terjadi di lingkungan akan berpengaruh terhadap kelangsungan kehidupan dan kesejahteraan manusia dan makhluk hidup lainnya. Dalam menjaga lingkungan yang bersih perlu kesadaran diri manusia sebagai makhluk yang memiliki pikiran. Menurut Hardiana (2018) Kebersihan lingkungan mempunyai arti sebuah keadaan bebas dari kotoran, termasuk di antaranya, debu, sampah, dan bau. Kebersihan merupakan upaya manusia untuk memelihara diri dan lingkungannya dari segala yang kotor dan keji dalam rangka mewujudkan dan melestarikan kehidupan yang sehat dan nyaman. Kebersihan merupakan syarat bagi terwujudnya kesehatan, dan sehat adalah salah satu faktor yang dapat memberikan kebahagiaan. Berikut adalah indikator kebersihan: Kebersihan kursi duduk; Kebersihan saluran pembuangan; Kebersihan kaca dan jendela; Kebersihan lantai; Kebersihan dinding.

Hasil Penelitian Terdahulu

1. Wahyu Dian Rositasari, 2023. Yang berjudul “Pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kenyamanan penumpang di bandar udara mopah Merauke”. Hasil penelitian Variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X) berpengaruh terhadap Kenyamanan Penumpang (Y) dibuktikan dengan nilai Thitung pada variabel Fasilitas Ruang tunggu (X) lebih besar dari Ttabel yaitu $14,629 > 1,984$ dengan nilai Sig. lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu $0,000 < 0,05$; Fasilitas Ruang Tunggu (X) berpengaruh terhadap Kenyamanan Penumpang (Y) sebesar 0,686 diketahui dari nilai R Square yang artinya variable X mempengaruhi variable Y sebesar 68,6%.
2. Sri Banun Juliati, 2023. Yang berjudul “Pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terminal domestik terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional Yogyakarta”. Hasil penelitian Nilai T hitung $> t$ table dengan nilai $50,871 > 1,661$ dengan taraf signifikan 0,05%, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti adanya pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta secara parsial diterima. Persentase berdasarkan uji koefisien determinasi diketahui R square sebesar 0,964 hal ini mengandung arti bahwa pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah sebesar 96,4%.

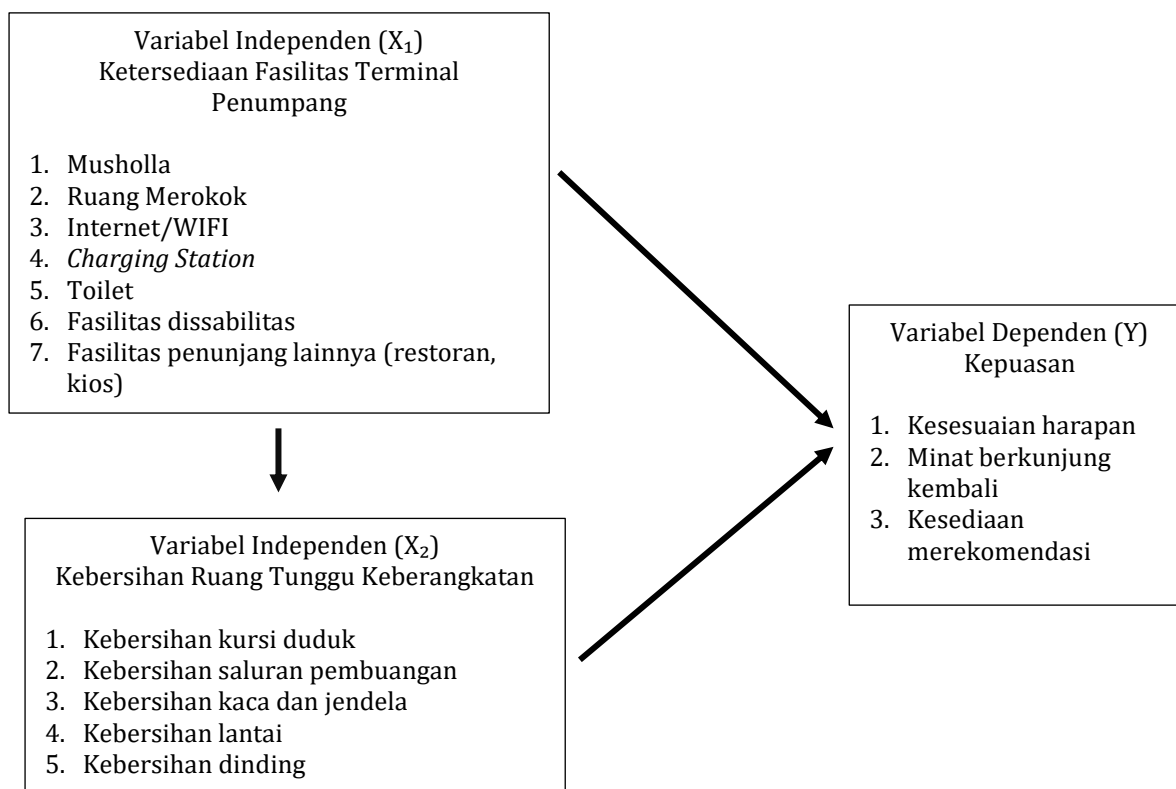
Hipotesis

H1: Ketersediaan fasilitas terminal penumpang di ruang tunggu keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

H2: Kebersihan di ruang tunggu keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

H3: Ketersediaan fasilitas terminal penumpang dan kebersihan ruang tunggu keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Bepikir

METODE PENELITIAN

Penelitian pada bandar udara Sultan Muhammad Saalahuddin Bima menggunakan metode kuantitatif. Populasi pada penelitian ini yaitu seluruh penumpang yang mengacu pada data operasional perbulan penumpang yaitu pada bulan Agustus 2023 menurut data statistik penerbangan perbulan Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima, dan Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ruang tunggu di bandar udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima adalah *Probability Sampling* dengan menggunakan *simple random sampling*

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Validitas

No	R hitung	R tabel	Hasil
1	0,498	0,300	Valid
2	0,537	0,300	Valid
3	0,733	0,300	Valid
4	0,706	0,300	Valid
5	0,768	0,300	Valid
6	0,676	0,300	Valid
7	0,754	0,300	Valid
8	0,731	0,300	Valid
9	0,799	0,300	Valid
10	0,824	0,300	Valid
11	0,755	0,300	Valid
12	0,806	0,300	Valid
13	0,737	0,300	Valid

14	0,823	0,300	Valid
15	0,629	0,300	Valid

Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan tabel 1 diatas dapat kita simpulkan bahwa nilai R hitung > 0,300 sehingga 15 pernyataan dalam penelitian ini dinyatakan Valid atau bisa digunakan penelitian selanjutnya.

Uji Reliabilitas

Tabel 2. Hasil Reliabilitas

No	Nilai <i>Cronbach's alpha</i> .	0,600	Hasil
1	0,819	0,600	Reliabel
2	0,858	0,600	Reliabel
3	0,876	0,600	Reliabel

Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan hasil Tabel 2 diatas Dimana semua variabel peneliti memiliki nilai *Cronbach's alpha*. > 0,600 sehingga di nyatakan Reliabel atau bisa digunakan untuk penelitian selanjutnya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengambilan sampel yang dilakukan peneliti selama 14 hari terhitung dari tanggal 01 Februari 2024 sampai 14 Februari 2024 berlokasi di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Jumlah kuesioner dalam penelitian ini yang disebar oleh peneliti berjumlah 100 responden yaitu penumpang yang berada pada ruang tunggu Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Penyebaran kuesioner dilakukan secara online guna mengenai Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Dan Kebersihan Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Hasil Uji Hipotesis

Hipotesis pertama

Hasil Penelitian pengaruh ketersediaan fasilitas terminal penumpang di ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Tabel 3. Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.643	.989		2.672	.009
	Ketersediaan Fasilitas	.005	.073	.005	.067	.946
	Kebersihan Ruang Tunggu	.848	.070	.861	12.115	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data Penelitian 2023

Berdasarkan hasil dari tabel 3 diatas hasil uji untuk mengetahui ada pengaruh atau tidaknya variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan uji t ini jika nilai sig < 0,05 maka ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan sebaliknya jika nilai sig > 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Dimana nilai sig variabel ketersediaan fasilitas (X1) sebesar 0,946 dimana dapat disimpulkan bahwa 0,946 >

0,05 sehingga H1 ditolak artinya tidak terdapat Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Hipotesis kedua

Hasil Penelitian pengaruh kebersihan ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Tabel 4. Coefficients

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.643	.989		2.672	.009
	Ketersediaan Fasilitas	.005	.073	.005	.067	.946
	Kebersihan Ruang Tunggu	.848	.070	.861	12.115	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data Penelitian 2023

Nilai sig variabel kebersihan ruang tunggu (X2) sebesar 0,000 dimana dapat disimpulkan bahwa $0,000 < 0,05$ sehingga H2 dinyatakan diterima yang artinya terdapat Pengaruh Kebersihan Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Hipotesis Ketiga

Hasil Penelitian pengaruh ketersediaan fasilitas terminal penumpang dan kebersihan ruang tunggu keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Tabel 5. Anova

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1143.462	2	571.731	143.879	.000 ^b
	Residual	385.448	97	3.974		
	Total	1528.910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Citra Merek, Persepsi Harga

Sumber: Data Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 5 diatas menjelaskan bahwa hasil uji untuk mengetahui ada pengaruh atau tidaknya variabel bebas (X1) dan (X2) secara bersamaan terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan uji F ini jika nilai sig $< 0,05$ maka ada pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y dan sebaliknya jika nilai sig $> 0,05$ maka tidak ada pengaruh variabel X1 dan X2 terhadap variabel Y. dari hasil penelitian mendapatkan nilai Sig sebesar 0,000, dapat disimpulkan bahwa nilai sig $0,000 < 0,05$ maka dapat diartikan bahwa terdapat Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Dan Kebersihan Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.

Hipotesis Keempat

Tabel 6. Model Summary

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.865 ^a	.748	.743	1.993

a. Predictors: (Constant), Citra Merek, Persepsi Harga

Sumber: Data Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 6 diatas menjelaskan bahwa hasil penelitian dimana peneliti memakai rumus ternak ruminansia meliputi:

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

$$Kd = 0,748 \times 100\%$$

Hasil diatas menjelaskan bahwa variabel ketersediaan Fasilitas Dan Kebersihan Ruang Tunggu memberikan kontribusi sebesar 74,8% terhadap kepuasan penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima sisanya 25,2% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak terangkum dalam penelitian ini seperti faktor pelayanan, faktor pribadi, faktor sosial, faktor lainnya.

KESIMPULAN

1. Tidak terdapat Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.
2. Terdapat pengaruh kebersihan ruang tunggu secara signifikan terhadap kepuasan penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.
3. Terdapat Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Dan Kebersihan Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima.
4. Variabel ketersediaan Fasilitas Dan Kebersihan Ruang Tunggu memberikan kontribusi sebesar 74,8% terhadap kepuasan penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima sisanya 25,2% dipengaruhi oleh faktor lain.

DAFTAR PUSTAKA

- Ainun S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Komplain Penumpang Terhadap Kinerja Karyawan Maskapai Wings Air Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Aldi R. (2021). Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Amril, A. J. U. (2021). Analisis Ketersediaan Fasilitas Terminal Penumpang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Skripsi Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Annex 14. 2013. International Civil Aviation Organization About Aerodrome. Six Edition Montreal : ICAO.
- Annisa N. (2023). Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pemeriksaan Barang Berbahaya Di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Idham Jamal, O. M. (2021). Optimalisasi Fasilitas Bandar Udara Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada Penumpang Di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon skripsi, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan Yogyakarta.
- Indrasari, M. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya: Unitomo Press.
- Inkha Rhosyada, V. I. A. (2021). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kenyaman Penumpang Di Bandar Udara Internasional Banyuwangi skripsi, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.