

Pengaruh Kualitas Pelayanan *Aviobridge* dan Fasilitas *Apron* terhadap Kepuasan Maskapai di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Amiroh Rihadatul 'Aisy¹ Hodi²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: amirohaaisy63@gmail.com¹ hodi@sttkd.ac.id²

Abstrak

Transportasi udara merupakan sarana mobilisasi yang sangat efektif karena waktu pergerakan yang lebih singkat dibandingkan moda transportasi lainnya. Guna mendukung kelancaran dan keselamatan operasional di sisi udara, peran bandar udara sebagai penyedia jasa infrastruktur sangat krusial. Dalam interaksinya dengan maskapai sebagai pengguna jasa utama, pihak pengelola bandara perlu memperhatikan kualitas pelayanan teknis dan kelayakan fasilitas guna menunjang efisiensi operasional pesawat. Kepuasan maskapai menjadi indikator penting dalam menilai performa pelayanan di bandar udara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dan dilakukan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan jumlah responden sebanyak 7 personel maskapai yang beroperasi aktif. Mengingat jumlah sampel yang terbatas dan hasil uji normalitas yang menunjukkan data tidak berdistribusi normal ($0,003 < 0,05$), maka teknik analisis data yang digunakan dialihkan menggunakan statistik non-parametrik, yaitu uji korelasi Rank Spearman dan analisis koefisien determinasi. Variabel Independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan *Aviobridge* dan Fasilitas *Apron*, sedangkan Variabel Dependennya adalah Kepuasan Maskapai. Hasil pengujian secara parsial dalam penelitian ini menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan *Aviobridge* berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Maskapai, ditunjukkan oleh nilai korelasi Spearman sebesar 0,935 dengan signifikansi $0,002 < 0,05$. Demikian pula dengan Fasilitas *Apron* yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Maskapai dengan nilai korelasi sebesar 0,935 dan signifikansi $0,002 < 0,05$. Secara keseluruhan, kontribusi kedua variabel tersebut terhadap kepuasan maskapai sangat kuat, yakni sebesar 87,42% sebagaimana ditunjukkan oleh nilai koefisien determinasi.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *Aviobridge*, Fasilitas *Apron*, Kepuasan Maskapai

Abstract

*Air transportation is a highly effective means of mobilization due to its shorter travel time compared to other transportation modes. To support the smoothness and safety of airside operations, the role of an airport as an infrastructure service provider is crucial. In its interaction with airlines as the primary service users, airport management must prioritize technical service quality and facility feasibility to support aircraft operational efficiency. Airline satisfaction serves as a vital indicator in assessing service performance at an airport. This study employs a quantitative approach and was conducted at Jenderal Ahmad Yani International Airport, Semarang, with a sample of 7 active airline personnel. Given the limited sample size and normality test results indicating that the data were not normally distributed ($0.003 < 0.05$), the data analysis technique was shifted to non-parametric statistics using the Spearman Rank correlation test and coefficient of determination analysis. The independent variables in this study are *Aviobridge Service Quality* and *Apron Facilities*, while the dependent variable is *Airline Satisfaction*. The partial testing results in this study indicate that *Aviobridge Service Quality* has a positive and significant effect on *Airline Satisfaction*, as evidenced by a Spearman correlation value of 0.935 with a significance level of $0.002 < 0.05$. Similarly, *Apron Facilities* have a positive and significant effect on *Airline Satisfaction* with a correlation value of 0.935 and a significance level of $0.002 < 0.05$. Overall, the contribution of these two variables to airline satisfaction is very strong, at 87.42%, as shown by the coefficient of determination value.*

Keywords: Service Quality, *Aviobridge*, *Apron Facilities*, Airline Satisfaction



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

PENDAHULUAN

Industri penerbangan domestik mengalami pemulihan dan pertumbuhan yang signifikan, sehingga mendorong transformasi bandar udara dari sekadar infrastruktur transportasi menjadi entitas bisnis yang berorientasi pada pelayanan. Dalam konteks ini, maskapai penerbangan diposisikan sebagai pelanggan utama yang memiliki peran strategis dalam menentukan keberlanjutan operasional dan pendapatan bandar udara. Tingkat kepuasan maskapai menjadi indikator krusial karena berpengaruh langsung terhadap keputusan rute, frekuensi penerbangan, serta penggunaan layanan bandara. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan operasional khususnya di sisi udara (*airside*) menjadi faktor utama dalam meningkatkan daya saing bandar udara (Forsyth, 2011). Salah satu parameter utama kinerja maskapai adalah ketepatan waktu penerbangan atau *On Time Performance* (OTP), yang sangat dipengaruhi oleh keandalan fasilitas *airside*. Dua komponen kritis dalam mendukung operasional tersebut adalah *aviobridge* dan fasilitas *apron*. *Aviobridge* berfungsi meningkatkan efisiensi proses *boarding* dan *deboarding* serta memberikan nilai tambah kenyamanan, sedangkan fasilitas *apron* berperan dalam menjamin kelancaran pergerakan pesawat melalui ketersediaan *parking stand*, kondisi perkerasan, marka, dan sistem pencahayaan. Gangguan teknis sekecil apapun pada kedua fasilitas ini berpotensi menimbulkan keterlambatan operasional yang berdampak pada kerugian finansial dan reputasi maskapai (Graham, 2018).

Secara empiris, kondisi fasilitas di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang menunjukkan kapasitas yang relatif memadai, dengan *apron* seluas 72.522 m² yang mampu menampung berbagai jenis pesawat serta didukung tiga unit *aviobridge* dengan tingkat utilitas tinggi (Utami & Jumlad, 2023). Namun demikian, dinamika operasional pasca pengembangan terminal baru masih menghadirkan berbagai tantangan teknis. Fenomena yang ditemukan di lapangan menunjukkan adanya kesenjangan antara ekspektasi maskapai sebagai pembayar tarif PJP4U (Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata) dan jasa penempatan pesawat dengan realitas kinerja fasilitas yang diterima. Berbagai kendala operasional teridentifikasi secara nyata, mulai dari durasi waktu tunggu (*waiting time*) penggunaan *aviobridge* pada jam sibuk (*peak hour*) yang terkadang melebihi standar, marka dan rambu di area pergerakan, serta kondisi fisik *apron* di atas lahan lunak yang menuntut pemeliharaan ekstra akibat genangan air dan ketidakrataan permukaan yang menghambat pergerakan *Ground Support Equipment* (GSE). Akumulasi dari permasalahan teknis fasilitas *apron* dan ketidakstabilan layanan *aviobridge* tersebut terbukti berdampak langsung pada efisiensi waktu putar (*turn around time*) pesawat, sehingga hal inilah yang menjadi dasar urgensi dan alasan utama penulis untuk melakukan penelitian. Permasalahan tersebut menunjukkan adanya *gap* layanan yang perlu dikaji secara akademis. Selain itu, sebagian besar penelitian terdahulu masih berfokus pada kepuasan penumpang, sementara perspektif maskapai sebagai pengguna utama fasilitas *apron* dan *aviobridge* masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi penting untuk mengkaji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan *aviobridge* dan fasilitas *apron* terhadap kepuasan maskapai, sehingga dapat memberikan kontribusi strategis bagi pengelola bandar udara dalam meningkatkan kualitas layanan operasional.

Tinjauan Pustaka

1. Kualitas Pelayanan *Aviobridge*. Kualitas pelayanan merupakan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan secara konsisten (Parasuraman et al., 2019). Dalam konteks *aviobridge*, kualitas pelayanan mencerminkan kesiapan fasilitas, keandalan operasional, serta responsivitas petugas dalam mendukung kelancaran *boarding* dan *deboarding*. Indikator kualitas pelayanan meliputi:

- a. *Tangibles* (bukti fisik). Kemampuan perusahaan untuk menampilkan keberadaan atau layanan mereka kepada konsumen, kualitas layanan ini bisa dilihat secara nyata dan juga dirasakan oleh pelanggan, seperti penampilan fisik perusahaan yang mencakup kebersihan dan kerapian.
- b. *Reliability* (keandalan). Kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan yang sesuai dengan apa yang menjanjikan folek awal dengan tepat dan memuaskan pelanggan, hal ini berkaitan dengan harapan dari para konsumen.
- c. *Responsiveness* (ketanggapan). Kemampuan sebuah bantuan perusahaan untuk menampilkan layanannya dan memberikan kepada pelanggannya dengan cepat dan responsif.
- d. *Assurance* (jaminan). Kemampuan perusahaan untuk memikul tanggung jawab atas risiko dan bahaya.
- e. *Empathy* (empati). Kemampuan suatu perusahaan untuk memfasilitasi interaksi atau membangun hubungan adalah sesuatu yang bersifat pribadi dalam kaitannya dengan klien atau konsumennya.

Kelima dimensi tersebut menjadi dasar dalam menilai kualitas pelayanan *aviobridge* yang berdampak pada efisiensi operasional maskapai.

2. Fasilitas *Apron*. Fasilitas *apron* merupakan komponen vital dalam operasional bandar udara yang berfungsi sebagai area pelayanan pesawat di darat (ICAO, 2018). Kualitas fasilitas *apron* menentukan keselamatan, efisiensi, dan kelancaran pergerakan pesawat. Indikator fasilitas *apron* meliputi:
 - a. *Pavement Integrity* (kondisi perkerasan). Mencegah kerusakan pada roda pesawat dan permukaan *apron* agar tidak ada retakan atau lubang yang bisa menyebabkan *Foreign Object Debris* (FOD).
 - b. *Marking Clarity* (kejelasan marka). Kejelasan garis panduan yang memudahkan pilot dan personel ground handling melakukan manuver secara presisi dan aman.
 - c. *Slot Availability* (kapasitas tampung). Rasio ketersediaan *parking stand* terhadap frekuensi penerbangan guna menjamin kepastian parkir bagi maskapai sehingga maskapai tidak perlu antre (*holding*) di *taxiway*.
 - d. *Lighting Quality* (kualitas pencahayaan). Kualitas sebaran cahaya lampu sorot yang mendukung sterilitas dan keamanan kerja di area *apron* pada malam hari.

Kondisi fasilitas yang tidak optimal dapat meningkatkan risiko operasional dan memperpanjang *turn around time*.

3. Kepuasan Maskapai. Kepuasan maskapai adalah evaluasi terhadap kinerja layanan bandar udara berdasarkan perbandingan antara harapan dan realisasi layanan (Kotler & Keller, 2019). Dalam konteks kebandarudaraan, kepuasan maskapai lebih menitikberatkan pada aspek operasional dibandingkan kenyamanan. Indikator kepuasan maskapai meliputi:
 - a. Kesesuaian Harapan (*Expectation Alignment*). Sejauh mana fasilitas *aviobridge* dan fasilitas *apron* yang tersedia memenuhi standar operasional yang dijanjikan oleh pihak bandara.
 - b. Keamanan dan Keselamatan (*Safety & Security Awareness*). Tingkat keyakinan maskapai bahwa fasilitas *apron* (seperti marka yang jelas dan perkerasan yang rata) mampu melindungi aset pesawat mereka dari risiko insiden atau FOD.
 - c. Efisiensi Waktu Operasional (*Operational Efficiency*). Kepuasan yang dirasakan maskapai ketika proses *docking* garbarata dan manuver di *apron* memungkinkan mereka mencapai target *Turn Around Time* (TAT) yang cepat.

- d. Responsivitas Layanan (*Responsiveness*). Kecepatan tim teknis bandara dalam menanggapi keluhan atau kendala fasilitas, seperti perbaikan sensor garbarata yang rusak atau pembersihan genangan air di apron.
 - e. Nilai atas Biaya (*Value for Money*). Persepsi bahwa tarif PJP4U (Garbarata) dan jasa penempatan pesawat yang dibayarkan sebanding dengan keandalan fasilitas yang diterima di lapangan.
- Semakin tinggi kualitas layanan operasional, semakin tinggi tingkat kepuasan maskapai.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dalam menguji hipotesis yang telah disusun. Penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada sumber pengetahuan yang benar, yang dipakai untuk meneliti suatu populasi ataupun sampel, datanya dikumpulkan dengan instrumen penelitian, sifat analisis datanya statistik, yang tujuannya untuk pengujian terhadap hipotesis yang sudah ditentukan Sugiyono (2020). Selain itu, metode kuantitatif juga bermanfaat untuk mendapatkan informasi yang akurat dalam mengukur hubungan antara dua atau lebih variabel, sehingga dapat memberikan wawasan yang lebih komprehensif terkait pengaruh kualitas pelayanan *aviobridge* dan fasilitas *apron* terhadap kepuasan maskapai (Sugiyono, 2020). Tingkat signifikan dalam penelitian ini ditentukan sebesar 5% (0,05), yang menunjukkan bahwa terdapat kemungkinan 5% untuk menolak hipotesis nol secara keliru atau membuat kesimpulan yang salah akibat pengaruh faktor-faktor acak. Dengan tingkat kesalahan tersebut, tingkat keakuratan penelitian ini adalah 95%, yang berarti hasil analisis dapat diandalkan dalam batas keyakinan tersebut. Populasi penelitian ini berasal dari 7 maskapai aktif yang beroperasi di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, baik maskapai penumpang reguler maupun maskapai kargo. Unit analisis penelitian adalah individu (orang), karena variabel penelitian diukur berdasarkan persepsi, pengalaman, serta keterlibatan langsung personel dalam proses *docking*, *undocking*, dan koordinasi penggunaan *aviobridge*. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *non-probability sampling* dengan jenis *sampling jenuh* (*sensus*), artinya seluruh populasi digunakan sebagai sampel. Metode pengumpulan data dilakukan melalui observasi non-partisipatif yang terstruktur untuk mengamati kondisi operasional secara sistematis, serta penyebaran kuesioner tertutup berbasis skala *Likert* (1–5) guna mengukur persepsi responden secara kuantitatif. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner terstandarisasi dengan pilihan jawaban yang telah disusun berdasarkan indikator variabel, sehingga mampu menghasilkan data yang valid dan reliabel dalam mengukur fenomena yang diteliti

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Uji Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Uji validitas merupakan derajat ketepatan antara data pada obyek penelitian dengan data yang dilaporkan peneliti. Pada uji validitas pertanyaan dikatakan valid apabila $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$ dan dikatakan tidak valid apabila nilai $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas X1 (Kualitas Pelayanan *Aviobridge*)

No	Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
1.	X1.1	0.754	0.779	Valid
2.	X1.2	0.754	0.999	Valid
3.	X1.3	0.754	0.999	Valid
4.	X1.4	0.754	0.999	Valid

5.	X1.5	0.754	0.999	Valid
6.	X1.6	0.754	0.999	Valid
7.	X1.7	0.754	0.999	Valid
8.	X1.8	0.754	0.999	Valid

Tabel 2. Hasil Uji Validitas X2 (Fasilitas Apron)

No	Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
1.	X2.1	0.754	0.999	Valid
2.	X2.2	0.754	0.999	Valid
3.	X2.3	0.754	0.999	Valid
4.	X2.4	0.754	0.999	Valid
5.	X2.5	0.754	0.999	Valid
6.	X2.6	0.754	0.999	Valid
7.	X2.7	0.754	0.999	Valid
8.	X2.8	0.754	0.999	Valid
9.	X2.9	0.754	0.999	Valid
10.	X2.10	0.754	0.999	Valid
11.	X2.11	0.754	0.999	Valid
12.	X2.12	0.754	0.999	Valid
13.	X2.13	0.754	0.781	Valid
14.	X2.14	0.754	0.999	Valid

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Y (Kepuasan Maskapai)

No	Pernyataan	r tabel	r hitung	Keterangan
1.	Y1	0.754	1.000	Valid
2.	Y2	0.754	1.000	Valid
3.	Y3	0.754	1.000	Valid
4.	Y4	0.754	1.000	Valid
5.	Y5	0.754	1.000	Valid
6.	Y6	0.754	1.000	Valid
7.	Y7	0.754	1.000	Valid
8.	Y8	0.754	1.000	Valid
9.	Y9	0.754	1.000	Valid
10.	Y10	0.754	1.000	Valid
11.	Y11	0.754	1.000	Valid
12.	Y12	0.754	1.000	Valid
13.	Y13	0.754	1.000	Valid
14.	Y14	0.754	1.000	Valid
15.	Y15	0.754	1.000	Valid

Uji Reliabilitas

Nilai yang disyaratkan Cronbach's Alpha yaitu 0,60, artinya tiap variabel nilainya harus lebih besar dari atau sama dengan 0,60.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai Cronbach Alpha	Kriteria	Keterangan
Kualitas Pelayanan <i>Aviobridge</i> (X1)	0,998	0,60	Reliabel
Fasilitas <i>Apron</i> (X2)	0,997		Reliabel
Kepuasan Maskapai (Y)	1,000	0,60	Reliabel

Uji Normalitas

Tabel 5. Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		7
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	,38524912
Most Extreme Differences	Absolute	,378
	Positive	,378
	Negative	-,252
Test Statistic		,378
Asymp. Sig. (2-tailed)		,003 ^c
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Hasil uji normalitas menunjukkan nilai signifikansi (*Asymp. Sig. 2-tailed*) sebesar 0,003 yang lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa data tidak berdistribusi normal. Ketidaknormalan ini disebabkan oleh jumlah sampel yang sangat terbatas (7 responden), sehingga variasi kecil dalam jawaban responden berpengaruh besar terhadap distribusi data. Oleh karena itu, untuk menjaga validitas dan akurasi analisis, penelitian ini tidak menggunakan statistik parametrik, melainkan beralih ke metode non-parametrik dengan uji Korelasi Rank Spearman yang tidak mensyaratkan distribusi normal dan lebih sesuai untuk sampel kecil.

Uji Korelasi Rank Spearman

Tabel 6. Hasil Uji Korelasi Rank Spearman

			Kualitas Pelayanan Aviobridge	Fasilitas Apron	Kepuasan Maskapai
Spearman's rho	Kualitas Pelayanan Aviobridge	Correlation Coefficient	1.000	1.000**	.935**
		Sig. (2-tailed)	.	.	.002
		N	7	7	7
	Fasilitas Apron	Correlation Coefficient	1.000**	1.000	.935**
		Sig. (2-tailed)	.	.	.002
		N	7	7	7
	Kepuasan Maskapai	Correlation Coefficient	.935**	.935**	1.000
		Sig. (2-tailed)	.002	.002	.
		N	7	7	7

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa seluruh variabel independen memiliki hubungan yang signifikan dan sangat kuat terhadap kepuasan maskapai. Hal ini dibuktikan dengan nilai *p-value* sebesar 0,002 yang lebih kecil dari taraf signifikansi 0,05, sehingga H_0 ditolak baik pada variabel kualitas pelayanan *aviobridge* (X1) maupun fasilitas *apron* (X2). Selain itu, nilai koefisien korelasi Spearman (ρ) sebesar 0,935 pada kedua variabel menunjukkan hubungan positif yang sangat kuat, yang berarti semakin baik kualitas pelayanan *aviobridge* dan fasilitas *apron*, maka semakin tinggi tingkat kepuasan maskapai.

Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi Korelasi Spearman

No	Variabel	Koefisien Korelasi Spearman (ρ)	p-value
1.	Kualitas Pelayanan (X1) dan Kepuasan Maskapai (Y)	0,935	0.002
2.	Kualitas Fasilitas (X2) dan Kepuasan Maskapai (Y)	0,935	0,002

Berdasarkan hasil uji korelasi Rank Spearman, diperoleh nilai koefisien korelasi (ρ) sebesar 0,935. Untuk mengetahui besarnya kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen, dilakukan perhitungan koefisien determinasi (KD) sebagai berikut:

$$KD = \rho^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,935)^2 \times 100\%$$

$$KD = 0,874225 \times 100\%$$

$$KD = 87,42\%$$

Berdasarkan analisis koefisien determinasi yang diturunkan dari nilai korelasi Rank Spearman, ditemukan bahwa variabel kualitas pelayanan *aviobridge* dan fasilitas *apron* memiliki kontribusi yang identik, yaitu sebesar 87,42%. Hal ini mengindikasikan bahwa kedua faktor tersebut merupakan determinan utama yang secara konsisten memengaruhi tinggi rendahnya kepuasan maskapai (Y) di lokasi penelitian.

Pembahasan

Hasil uji hipotesis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *aviobridge* memiliki hubungan positif dan signifikan terhadap kepuasan maskapai, dengan nilai koefisien korelasi Spearman sebesar 0,935 dan *p-value* 0,002 ($< 0,05$). Hubungan yang sangat kuat ini mengindikasikan bahwa semakin baik kualitas pelayanan *aviobridge*, terutama dalam aspek ketepatan waktu, keamanan, dan responsivitas, maka semakin tinggi tingkat kepuasan maskapai, karena berkontribusi langsung terhadap efisiensi operasional penerbangan. Fasilitas *apron* juga terbukti memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan maskapai dengan nilai koefisien korelasi Spearman sebesar 0,935 dan *p-value* 0,002 ($< 0,05$). Hal ini menunjukkan bahwa kondisi fisik dan fungsional fasilitas *apron*, seperti kejelasan marka, kebersihan area, dan pencahayaan, sangat menentukan kelancaran aktivitas operasional pesawat, sehingga berdampak langsung pada peningkatan kepuasan maskapai. Berdasarkan analisis koefisien determinasi, diperoleh nilai sebesar 87,42%, yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan *aviobridge* dan fasilitas *apron* secara bersama-sama memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap kepuasan maskapai. Sementara itu, sebesar 12,58% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian. Temuan ini menegaskan bahwa kedua variabel tersebut merupakan faktor dominan dalam menentukan kepuasan maskapai di bandar udara.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan *aviobridge* dan fasilitas *apron* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan maskapai. Kualitas pelayanan *aviobridge* yang mencakup ketepatan waktu, keamanan, dan responsivitas terbukti mampu meningkatkan efisiensi operasional penerbangan, sehingga berdampak langsung pada tingkat kepuasan maskapai. Demikian pula, fasilitas *apron* yang memadai dari segi kondisi fisik dan fungsional, seperti kejelasan marka, kebersihan, dan pencahayaan,



berperan penting dalam mendukung kelancaran aktivitas operasional pesawat di darat. Secara simultan, kedua variabel tersebut memberikan kontribusi sebesar 87,42% terhadap kepuasan maskapai, yang menunjukkan bahwa kualitas fasilitas *airside* merupakan faktor dominan dalam menentukan kepuasan maskapai, sementara sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Yani Airport. (2018). Presiden RI resmikan terminal baru Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. <https://ahmadyani-airport.id/en/news/index/presiden-ri-resmikan-terminal-baru-bandara-internasional-ahmad-yani-semarang>.
- Forsyth, P. (2011). *Airport competition and regulation*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9780203827147>
- Graham, A. (2018). *Managing airports: An international perspective* (5th ed.). Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315269719>
- ICAO. (2018). Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation: Aerodromes. <https://www.icao.int/publications/pages/publication.aspx?docnum=annex-14>
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2019). *Manajemen Pemasaran* (edisi ke-6, terjemahan dari edisi ke-15). Yogyakarta: Andi Offset
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2019). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Sugiyono (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Utami, A. M., & Jumlad, W. (2023). Analysis of the Use of Aviobridge to Improve on Time Performance at Jenderal Ahmad Yani International Airport Semarang. *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia*. <https://doi.org/10.57235/qistina.v2i1.476>