

Penilaian Kepuasan Penumpang Terhadap Ketersediaan Fasilitas Tempat Makan Sebagai Fasilitas Penunjang Bandara Pasca Pandemi Covid 19 Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Rita Bastianita Sarah

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Fryda Fatmayati

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: ritabastinita@gmail.com

Abstract. *Airport supporting facilities are facilities that directly and indirectly support airport activities and provide added economic value to airport operations. One of the supporting airport facilities is a place to eat. Places to eat are no less important because apart from the waiting room, places to eat are also a direct destination and gathering of flight service users. With the continuing increase in the number of passengers arriving at Juanda International Airport in Surabaya after the Covid 19 pandemic, resulting in passenger density, but airport facility services are still limited. Because many souvenir shops and places to eat are closed. The approach used in this study is a quantitative approach where the results of the study use descriptive quantitative methods. Quantitative research is a method in which the research data is in the form of 2 numbers and is analyzed using statistics with the aim of testing the hypotheses that have been set. The purpose of testing the T hypothesis is to determine whether there is a joint effect between the independent variable (X) on the dependent variable (Y). Significance value (Sig.) is the result of the T test. Which means H_0 is rejected and the calculated T value is 12.628 greater than F table 1.671, indicating that H_a is accepted. The consequence of the T test states that in this study, the Availability of Dining Facilities affects the existence of Passenger Satisfaction at Juanda International Airport in Surabaya. Based on the test results for the coefficient of determination, the R square (R^2) value is 0.727. Shows that the variable availability of dining facilities has an effect of 72.7% on passenger satisfaction. This shows that the independent variable the availability of dining facilities has a major effect on passenger satisfaction at Juanda International Airport Surabaya.*

Keywords: *Supporting Facilities, Availability of Places to Eat, Passenger Satisfaction, Post-Covid 19 Pandemic, Airports, Juanda International Airport Surabaya*

Abstrak. *Fasilitas penunjang bandara adalah fasilitas yang secara langsung dan tidak langsung menunjang kegiatan bandara dan memberikan nilai tambah ekonomis pada penyelenggaraan bandar udara. Fasilitas penunjang bandara salah satunya adalah tempat makan. Tempat makan tidak kalah penting karena selain ruang tunggu, tempat makan juga menjadi tujuan langsung dan berkumpulnya pengguna jasa penerbangan. Dengan terus meningkatnya jumlah penumpang yang datang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya pasca pandemi covid 19, mengakibatkan kepadatan penumpang, namun layanan fasilitas bandara masih terbatas. Karena banyaknya toko oleh-oleh dan tempat makan yang tutup. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif dimana hasil penelitian menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian kuantitatif merupakan metode yang data penelitian berupa 2 angka dan dianalisis menggunakan statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Tujuan pengujian hipotesis T adalah untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh secara bersama-sama antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Nilai Signifikansi (Sig.) merupakan hasil uji T. Yang berarti H_0 ditolak dan nilai T hitung sebesar 12,628 lebih besar dari F tabel 1,671, menunjukkan H_a diterima. Konsekuensi dari uji T menyatakan bahwa didalam penelitian ini, Ketersediaan Fasilitas Tempat Makan mempengaruhi adanya Kepuasan Penumpang yang ada pada Bandar Udara Internasional Juanda*

Received Juni 25, 2023; Revised Juli 2, 2023; Agustus 02, 2023

*Corresponding author, e-mail address

Surabaya. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai R^2 sebesar 0,727. Menunjukkan bahwa variabel ketersediaan fasilitas tempat makan berpengaruh sebesar 72,7% terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa dari variabel independen ketersediaan fasilitas tempat makan berpengaruh besar terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Kata kunci: Fasilitas Penunjang, Ketersediaan Tempat Makan, Kepuasan Penumpang, Pasca Pandemi Covid 19, Bandara, Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

LATAR BELAKANG

Perusahaan penyedia jasa transportasi udara dituntut untuk mengembangkan strategi khusus sebagai akibat dari meningkatnya jumlah pengguna agar tetap kompetitif dan menarik lebih banyak pelanggan. Strategi perusahaan harus berpusat pada kepuasan pelanggan yang menggunakan jasa penerbangan dan memenuhi harapan mereka. Menurut Tjiptono (2014), kepuasan pelanggan adalah sejauh mana seorang individu merasa bahwa kinerja atau hasil yang dicapai sesuai dengan harapannya. Pelanggan akan senang jika kinerja memenuhi harapan. Sebaliknya, konsumen akan merasa tidak puas atau kecewa jika kinerjanya jauh dari harapan. Masyarakat saat ini semakin mendasar dalam mengevaluasi kualitas bantuan. Ini karena orang lebih sadar akan hak mereka untuk menerima layanan terbaik untuk uang yang mereka bayarkan.

Pembangunan disektor perhubungan harus ditunjang dengan penyediaan fasilitas – fasilitas jasa perhubungan udara termasuk Bandar Udara. Fasilitas-fasilitas yang ada di bandar udara antara lain: fasilitas landasan pacu untuk pendaratan dan penerbangan pesawat, fasilitas terminal, fasilitas gedung, fasilitas listrik, dan fasilitas apron. Selain fasilitas – fasilitas tersebut ada juga fasilitas yang disebut dengan fasilitas penunjang bandar udara (Subekti, 2018). Fasilitas penunjang bandara adalah fasilitas yang secara langsung maupun tidak langsung menunjang kegiatan bandara serta memberikan nilai tambah ekonomis pada penyelenggaraan bandar udara. Fasilitas-fasilitas pada area ini meliputi: perbengkelan pesawat udara, fasilitas pergudangan, fasilitas olahraga, penginapan, toko, restoran, ruang terbuka hijau, parkir, dan perkantoran.

Dari beberapa fasilitas di atas yang menjadi perhatian penulis yaitu mengenai fasilitas penunjang bandara yang salah satunya adalah tempat makan. Pasca pandemi Covid 19, jumlah penumpang yang menggunakan Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terus meningkat sehingga menyebabkan kepadatan penumpang. Menurut catatan Angkasa Pura I, Bandara Juanda melayani 461 pesawat dan mengangkut 78.228 penumpang antara 25 April hingga 1 Mei 2022. Hal ini menunjukkan bahwa permintaan awal penerbangan di Surabaya tinggi dan berangsur-angsur membaik, meskipun fasilitas pelayanan bandara terbatas. Untuk memastikan bahwa setiap pelanggan puas, fasilitas merupakan komponen penting. Akibatnya, pelanggan kerap menyuarakan ketidakpuasannya terhadap fasilitas bandara seperti tempat makan karena banyak yang tutup.

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui adakah pengaruh ketersediaan fasilitas tempat makan di bandara terhadap kepuasan pelanggan. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas tempat makan di bandara terhadap kepuasan pelanggan.

KAJIAN TEORITIS

Bandar Udara

Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah *airport* merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Menurut UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Bandar Udara Internasional Juanda di bangun sejak tahun 1959 dengan luas bandara yaitu 477 hektar, dan diresmikan oleh Presiden Pertama Republik Indonesia pada tanggal 12 Agustus 1964 dengan sebutan pangkalan udara TNI-AL atau Lanudal Juanda (*dpm-ptsp.surabaya.go.id*). Bandara ini mempunyai panjang landasan 3.000 meter dengan luas terminal sebesar 51.500 m². Bandara ini juga dilengkapi dengan sarana prasarana area parkir seluas 28.900 m² yang dapat menampung sekitar 3.000 kendaraan. Bandara ini juga dapat menampung 6 juta sampai 8 juta penumpang per tahun dan 120.000 ton kargo/tahun (*dpm-ptsp.surabaya.go.id*).

Ketersediaan

Ketersediaan merupakan kumpulan barang dagangan yang dimiliki oleh pengecer atau tempat makan. Ketersediaan meliputi lebar kategori dan variasi di setiap kategori (Bulule, 2016). Ketersediaan juga dapat berarti tingkat dukungan fasilitas toko atau tempat makan dalam tingkat pelayanan tempat makan, jadi tidak hanya terkait dengan barang dagangan saja (Utami, 2006).

Fasilitas

Alat atau fasilitas yang dapat mendukung operasional bisnis sehari-hari sangat diperlukan untuk mencapai tujuan perusahaan. Kata "*faciliteit*" berasal dari bahasa Belanda infrastruktur yang berarti sarana untuk melakukan atau memfasilitasi sesuatu. Fasilitas datang dalam berbagai bentuk, jenis, dan manfaat tergantung pada kebutuhan dan kemampuan bisnis. Ovidiu (2013) mengatakan bahwa fasilitas hanyalah fasilitas fisik yang dapat mengubah input menjadi output yang diinginkan. Selain itu, menurut Rista

(2014), fasilitas adalah penyedia perlengkapan fisik untuk memudahkan hidup pengguna dan memenuhi kebutuhannya.

Fasilitas Sisi Darat Bandar Udara

Dalam Peraturan Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2005, Adapun ditinjau dari pengoperasiannya, fasilitas sisi darat sangat terkait dengan pola pergerakan barang dan penumpang serta pengunjung dalam suatu bandar udara. Sehingga pengoperasian fasilitas ini harus dapat memindahkan penumpang, kargo, surat, pesawat, pergerakan kendaraan permukaan secara efisien, cepat dan nyaman serta mudah dan berbiaya rendah. Selain itu aspek keselamatan, keamanan dan kelancaran penerbangan juga harus tetap dipertimbangkan. Dalam penetapan standar persyaratan teknis operasional fasilitas sisi darat, satuan yang digunakan untuk mendapatkan nilai standar adalah satuan jumlah penumpang yang dilayani. Hal ini karena aspek efisiensi, kecepatan, kenyamanan keselamatan, keamanan dan kelancaran penerbangan dapat dipenuhi dengan terjaminnya kecukupan luasan yang dibutuhkan oleh masing-masing fasilitas. Bagian fasilitas sisi darat salah satunya yaitu fasilitas penunjang bandar udara.

Kepuasan

Kepuasan merupakan ketiadaan perbedaan antaraharapan yang dimiliki untuk kerja yang senyatanya diterima (Yazid 2003). Kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi dimana yang menggambarkan terpenuhinya, bahkan terampainya harapan pelanggan atas suatu produk atau layanan yang dilakukan oleh pihak produsen/pelaku usaha (Majid 2009).

Penumpang

Menurut Zainal Amsah didalam Sinaga, (Sinaga 2018) penumpang adalah orang perseorangan yang bersedia membayar sendiri angkutannya maupun yang menggunakan jasa angkutan darat, udara, laut, dan kereta api. Suherman mengatakan, dalam hal penumpang angkutan udara, pengertian penumpang di atas mengatakan bahwa dalam penerbangan reguler (berjadwal), penumpang adalah setiap orang yang diterbangkan oleh suatu pengangkut berdasarkan perjanjian angkutan udara dengan atau tanpa pembayaran. Penelitian yang relevan

NO.	Nama Peneliti	Tahun	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Suprapti, Kaliyarkos Tius	2022	Analisis Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Supadio Pontianak	Fasilitas ruang tunggu yang disediakan Bandar Udara Supadio Pontianak sudah memenuhi standar pelayanan.
2	Tassya Azzizah Tukuboya dan Elisabeth Endang Prakosawati	2022	Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara	Adanya pengaruh yang signifikan dari fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan

			Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang	penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon.
3	Nurul Nurjani	2019	Pengaruh Fasilitas Terminal Ruang Tunggu Bandar Udara Nusawiru Terhadap Kepuasan Penumpang	Adannya pengaruh yang signifikan antara fasilitas ruang tunggu terminal Bandar Udara Nusawiru terhadap kepuasan penumpang
4	Ketut Oka Mariana, Harnen Sulistio, dan M. Zainul Arifin	2022	Kajian Tingkat Kepuasan Penumpang dan Kinerja Pelayanan Terminal Penumpang Dmestik (T2) di Bandara Udara Internasional Juanda Surabaya	Berdasarkan hasil analisis menunjukkan bahwa penumpang merasa apuas terhadap tingkat kinerja per atribut pelayanan, untuk keseluruhan tingkat kerja pelayanan, penumpang merasa puas.
5	E.T. Elizabeth, A.I. Rifa'I, dan M. Pamadi	2022	Meningkatkan Kapasitas Terminal dan Kepuasan Penumpang Bandara Hang NAdim Batam Menggunakan Regresi Linear Sederhana dan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).	Berdasarkan hasil analisis dan evaluasi yang telah dilakukan didapatkan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas bandara hang nadim batam tergolong cukup menurut pendekatan <i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI).

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang digunakan yaitu metode kuantitatif karena gejala-gejala dan hasil pengamatan dikonveksi kedalam bentuk angka dan dianalisis menggunakan statistik. Metode ini digunakan untuk meneliti sampel atau populasi tertentu , data dikumpulkan dengan instrument penelitian, analisis data dengan model

statistic, bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dibuat. Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2011). Populasi pada penelitian ini seluruh konsumen yang menggunakan fasilitas tempat makan di bandara yaitu kurang lebih 150 perhari yang diketahui dari survey langsung peneliti ke salah satu tempat makan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Dalam penelitian penulis mengambil sampel kurang lebih 60 responden, dengan pertimbangan bahwa jumlah tersebut diharapkan dapat mewakili sebagai sampel penelitian.

Pengambilan data pada penelitian ini dilaksanakan selama dua bulan yaitu pada bulan Agustus - September 2022. Lokasi penelitian di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara penyebaran kuisioner. Teknik pengolahan data menggunakan IBM SPSS *Statistic* 2022, selanjutnya menganalisis data menggunakan analisis regresi linear sederhana, pengujian hipotesis dilakuka secara persial atau Uji t, dan koefisien determinasi untuk mengetahui seberapa besar pengaruhnya

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Responden

Dari 62 responden dalam penelitian ini, bisa disimpulkan bahwa , usia yang mendominasi adalah usia 19 tahun berjumlah 3 orang dengan presentase 4,8%, usia 21 tahun 11 orang dengan presentase 6,8%, usia 22 tahun berjumlah 33 orang dengan presentase 53,2%, usia 23 tahun 6 orang dengan presentase 9,7% , usia 24 tahun 5 orang dengan presentase 8,1%, usia 25 tahun 3 orang dengan presentase 4,8% dan usia 26 tahun nerjimplah 1 orang dengan persentase 1,6%. Berdasarkan jenis kelamin yang mendominasi adalah pria, yaitu 37 orang dengan presentase 61,3%, sedangkan responden perempuan lebih sedikit yaitu 25 orang dengan presentase 38,7%. Dan jika dilihat dari pekerjaannya responden pada penelitian yaitu pelajar atau mahasiswa menjadi yang terbanyak dengan jumlah 53 dengan presentase 85,5%, kemudian pegawai negeri sebanyak 1 orang dengan presentase 1,6%, pegawai swasta 4 orang dengan presentase 6,5%, dan pekerjaan lainnya sebanyak 4 orang dengan presentase 6,5%.

Uji t

Tabel 1. Hasil Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	4.333	2.789		1.554	.126

ketersediaan fasilitas x	1.443	.114	.852	12.628	.000
-----------------------------	-------	------	------	--------	------

a. Dependent Variable: kepuasan penumpang y

Berdasarkan hasil pengujian Uji parsial (Uji t) hipotesis didapatkan bahwa hasil perhitungan variabel *independent* ketersediaan fasilitas memiliki t hitung 12,628 lebih besar dari t tabel 1,671 ($12,628 > 1,671$). Nilai signifikansi t untuk variabel ketersediaan fasilitas adalah 0,00 dan nilai tersebut lebih kecil daripada 0,05 ($0,00 > 0,05$). Sehingga dalam pengujian ini menunjukkan bahwa H_a diterima dan H_o ditolak. Hal ini berarti bahwa ketersediaan fasilitas tempat makan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya.

Uji regresi Linear sederhana

Uji regresi linear sederhana dalam penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas *independent* ketersediaan fasilitas terhadap variabel terikat *dependent* yaitu kepuasan penumpang di Bandar udara Internasional Juanda Surabaya. Berdasarkan hasil pengolahan data menggunakan IBM SPSS *statistic 22* didapat nilai *constant* sebesar 4,333 dan nilai koefisien ketersediaan fasilitas 1,443. Maka persamaan regresi dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 4,333 + 1,443x$$

Koefisien Determinasi

Tabel 2. Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.852 ^a	.727	.722	3.86128

a. Predictors: (Constant), ketersediaan fasilitas x

berdasarkan tabel 2 diatas, maka dapat diketahui nilai R Square sebesar 0,727 menunjukkan bahwa korelasi atau hubungan antara Variabel *independent* Ketersediaan fasilitas tempat makan memberikan pengaruh dengan variabel *dependent* yaitu kepuasan penumpang. Nilai R Square menunjukkan 0,727 ini berarti ada pengaruh variabel *independent* yaitu ketersediaan fasilitas tempat makan dengan variabel *dependent* kepuasan penumpang adalah sebesar 72,7 %.

KESIMPULAN DAN SARAN

Ketersediaan fasilitas tempat makan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Ketersediaan fasilitas tempat makan memiliki nilai yang berpengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang dengan nilai presentase sebesar 72,7%. Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini

bahwa dengan adanya hasil penelitian ini, maka upaya yang dilakukan oleh pihak Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah dengan terus meningkatkan sistem pelayanan dan penyediaan fasilitas, meningkatkan kualitas sumber daya manusia (SDM). Pihak Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya juga perlu memberikan bantuan pelayanan kepada penumpang yang mengalami kesulitan dalam mencari tempat makan atau tempat untuk membeli oleh-oleh serta untuk beristirahat dalam menunggu jadwal penerbangan, dengan hal tersebut penumpang akan merasa puas terhadap pelayanan yang ada di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

DAFTAR REFERENSI

- Annex 14. (2013). *International Civil Aviation Organization About Aerodrome*. Six Edition. Montreal : ICAO.
- Anonim. (2005). Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Nomor : SKEP/77/VI/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara. Jakarta.
- Bulele, E. Y. (2016). Analisis Pengaruh Citra Toko, Kualitas Pelayanan dan Ketersediaan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Di Toko Buku Gramedia Manado. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 16(3), 258-269.
- Elizabeth, E. T., A. I. Rifa'l, dan M. Parmadi. (2022). Meningkatkan Kapasitas Terminal Dan Kepuasan Penumpang Bandara Hang Nadim Batam Menggunakan Regresi Linear Sederhana Dan *Customer Satisfaction Index (CSI)*.
<http://dpm-ptsp.surabaya.go.id/v3/po-content/po-upload/Angkasa-Pura.pdf>
- Majid. (2009). *Customer Service* dalam Bisnis Jasa Transportasi. Jakarta Rajawali Press.
- Mariana, Ketut Oka, Harnen Suhstio, dan Zainal Arifin. (2022). Kajian Tingkat Kepuasan Penumpang Dan Kinerja Pelayanan Penumpang Domestik (T2) Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
- Nurjani, Nurul. (2019). Pengaruh Fasilitas Terminal Ruang Tunggu Bandar Udara Nusawiru Terhadap Kepuasan Penumpang.
- Ovidiu, (2013). "Employee Motivation And Organizational Performance. Review Of Applied Socio-Economic Research". Vol. 5, No. 1 ISSN 2247-6172.
- Rista. (2014). *The Effect Of Leadership, Motivation, And Work Discipline On The Employees Performance Of Finance Section In The Regional Working Unit In Tulungagung Regency*. The Indonesian Accounting Review Vol.4, No. 2, November 2022, Pages 97-106.
- Sinaga, Halfeni Murni (2018). Analisis Penyebab Keterlambatan Penerbangan Pesawat Maskapai Citilink Indonesia Di Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta.

- Subekti. (2017). Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik Di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta.
- Sugiyono (2011). Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R & D. Bandung : Alfa beta.
- Suprpti, dan Kaliyarkos Tius. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.
- Takuboya, Tassya Azzizah dan Elisabeth Endang Prakosawati. (2022). Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang.
- Titisan, Oral Fyat. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pass Bandar Udara Di Era Digital Terhadap Perilaku Penyimpangan Pelayanan alam Rangka Meningkatkan Kualitas Layanan Di Kantor Otoritas Bandar Udara Wilayah III Surabaya.
- Tjiptono, F. dan Chandra, G. (2014). *Service, Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta : Andi.
- Tjiptono (2001: 46-48). “ Indikator Fasilitas “.
- Tjiptono (2011:347). “Cara mengukur Kepuasan Pelanggan”.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 *Penerbangan Indonesia*. 2009. Jakarta : Presiden Republik Indonesia.
- Utami, C. W. (2006). Manajemen Ritel Strategi Implementasi Ritel Modern. Jakarta: Salemba Empat.
- Yazid. (2003). Pemasaran Jasa Konsep Dan Implementasi. Ekoniasia: Yogyakarta.