

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI TERMINAL DOMESTIK BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Maria Valeria Roellyanti¹ & Masruroh Warosati Jannah²

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta¹²

Email: Maria.valeria@sttkd.ac.id¹ & masrurohwarosatijannah@gmail.com²

Abstrak

Bandar udara merupakan tempat yang bisa dibilang sangat berperan penting dalam berlangsungnya aktivitas transportasi udara yang ada di Indonesia. Dengan semakin ramainya penumpang yang datang tentu akan berpengaruh terhadap kepuasan mereka yang menggunakan fasilitas dan jasa di Bandar Udara tersebut. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Untuk teknik pengumpulan data peneliti menyebarkan kuisioner kepada 100 responden yang pernah menggunakan jasa pelayanan dan fasilitas di bandar udara tersebut minimal satu kali yang kemudian hasil dari data yang diperoleh akan diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 23. Hasil pengolahan data yang diperoleh peneliti menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan dan fasilitas secara signifikan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang baik simultan maupun parsial dengan tingkat ketertarikan sebesar 73.9%.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Penumpang

Abstract

Airport is a place that can be said to play an important role in the ongoing activities of air transportation in Indonesia. With the increasing number of passengers arriving, it will certainly affect the satisfaction of those who use the facilities and services at the airport. This study was conducted to determine how much influence the quality of service and facilities in the departure waiting room of the Juanda International Airport Surabaya domestic terminal by using quantitative research methods. For data collection techniques, researchers distributed questionnaires to 100 respondents who had used the services and facilities at the airport at least once, then the results of the data obtained would be processed using the SPSS version 23 application. The results of data processing obtained by researchers indicate that the variable quality of service and facilities significantly affects passenger satisfaction both simultaneously and partially with an interest level of 73.9%.

Keywords : Service Quality, Facility, Passenger Satisfaction



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Bandar Udara (Bandara) adalah satu diantara tempat yang amat berperan penting terhadap berlangsungnya aktivitas transportasi udara yang ada di seluruh dunia, salah satunya yaitu Indonesia. Yang dimana di dalam Bandara ada banyak sekali aktivitas yang terkait pada pesawat udara seperti tempat perpindahan intra dan antar moda transportasi, tempat lepas

landas pesawat, tempat pelayanan penumpang, serta bongkar muat penumpang maupun barang.

Hal tersebut diketahui bahwa Indonesia memiliki banyak pulau yang jarak tempuhnya jauh dan melewati banyak perairan, sehingga transportasi udara sangat dibutuhkan bagi pengguna jasa angkutan udara. Dalam proses berlangsungnya aktivitas yang ada di

Bandar Udara, hal yang pertama kali dilihat dan dinilai oleh penumpang yaitu kualitas jasa pelayanan penumpang yang diberikan oleh petugas di terminal kedatangan serta keberangkatan baik terminal internasional ataupun domestik Bandar Udara, serta layanan yang diberi perlu sesuai dengan apa yang diharapkan oleh penumpang.

Globalisasi yang semakin maju membuat perkembangan pada dunia penerbangan memiliki peran penting dalam menyediakan jasa transportasi udara, untuk menciptakan citra yang baik bagi perusahaan, pihak pengelola bandara harus selalu memperhatikan hal-hal yang akan menjadi sorotan utama oleh penumpang seperti lingkungan yang nyaman, bersih, tertata, dan fasilitas yang memadai dalam segi daya tampung pengunjung yang datang ke bandara tersebut.

Namun sangat disayangkan, di era yang sudah modern saat ini masih ada beberapa bandara yang fasilitasnya dirasa kurang memadai untuk menampung pengunjung yang datang ke bandara tersebut, salah satunya yaitu Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Pihak pengelola Bandara tentunya sudah mengusahakan secara maksimal demi untuk menciptakan kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dan memadai terhadap penumpang yang menggunakan jasa layanan di bandara tersebut. Ada beberapa faktor yang bisa membuat penumpang merasa puas ketika berada di bandara tersebut seperti baiknya kualitas layanan, fasilitas Bandara yang lengkap, serta kebersihan bandara yang membuat penumpang merasa nyaman.

Bandar Udara Juanda yang sudah ditetapkan menjadi Bandara Internasional yang ada di kota Surabaya Jawa Timur diharapkan dapat menampung serta memberikan pelayanan kebutuhan masyarakat akan layanan angkutan

transportasi udara. Tetapi dengan makin sibuk serta ramainya aktivitas penerbangan di Bandara tersebut, tentu saja akan menambah jumlah penumpang yang datang ke bandara tersebut dengan tujuan untuk menggunakan jasa layanan transportasi udara.

Hal tersebut tentu akan berpengaruh terhadap kapasitas ruang tunggu yang tersedia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, karena dengan semakin banyaknya penumpang maka akan semakin banyak juga tempat duduk yang terpakai. Dan benar saja, saking banyaknya penumpang yang datang ke bandara tersebut sampai-sampai fasilitas tempat duduk di sana tidak cukup dalam menampung banyaknya penumpang yang datang ke bandara tersebut, dan alhasil mereka banyak yang duduk-duduk di lantai. Hal tersebut mengakibatkan banyaknya keluhan dari penumpang, dari informasi yang saya dapatkan dari beberapa orang termasuk teman saya sendiri mengeluhkan bahwa pihak manajemen pengelola Bandar Udara dirasa kurang memperhatikan dalam hal ini.

Mereka mengeluhkan bahwa kursi yang disediakan di ruang tunggu keberangkatan terminal domestik tidak cukup dalam menampung banyaknya penumpang yang sedang menunggu pemberangkatan pesawat udara, sehingga penumpang banyak yang duduk-duduk di bawah, ditambah lagi tempat ibadah (mushola) yang dirasa kurang nyaman untuk melakukan ibadah, karena tempat antara pria dan wanita dijadikan satu tanpa penutup apapun, demikian juga tempat pengambilan air wudhu. Padahal yang mereka harapkan yaitu mendapatkan fasilitas yang memadai dan memuaskan.

Bandar Udara merupakan tempat yang digunakan sebagai tempat lepas landas dan mendaratnya pesawat terbang maupun helikopter. Bandara paling

sederhana setidaknya mempunyai landasan pacu atau helipad (tempat helikopter mendarat), sementara bandara yang lebih besar seperti bandara internasional umumnya memiliki bermacam fasilitas bagi operator dan pengguna layanan penerbangan, misalnya hanggar serta terminal.

Berdasarkan UU No.1 tahun 2009, Bandara yaitu suatu kawasan dengan batas-batas tertentu di darat dan/atau perairan yang dipakai untuk lokasi lepas landas serta pendaratan pesawat udara, bongkar muat penumpang maupun barang serta tempat perpindahan intra serta antarmoda transportasi, yang disertai fasilitas keamanan serta keselamatan penerbangan, juga fasilitas pokok serta penunjang yang lain.

Dari penjelasan di atas bisa ditarik kesimpulan bahwasannya Bandar Udara adalah suatu lapangan udara yang dimanfaatkan sebagai tempat lepas landas pesawat yang termasuk di dalamnya bangunan dan fasilitas sebagai penunjang terlaksananya operasional angkutan udara bagi masyarakat, dan juga sebagai tempat berlangsungnya bongkar muat barang, kargo, ataupun pos lengkap dengan standar keselamatan serta fasilitas penunjang.

Kualitas Pelayanan menurut Wijaya (2011) dan (Nurgiansah, 2020) adalah hal yang digunakan untuk mengukur apakah tingkat layanan yang diberikan sesuai dengan yang diharapkan konsumen apa tidak. Sementara Tjiptono (2011) mengatakan bahwa kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang pelanggan harapkan serta kontrol terhadap tingkat keunggulan tersebut demi terpenuhinya harapan pelanggan.

Bandar Udara merupakan salah satu perusahaan yang bergerak pada bidang jasa, maka dari itu hal pertama yang perlu mendapat perhatian dari pihak pengelola

Bandar Udara yaitu kualitas pelayanan yang akan disajikan pada penumpang yang memakai jasa pelayanan di Bandar Udara tersebut. Karena dalam memberikan pelayanan interaksi antara petugas bandara dan penumpang dilakukan secara langsung, maka kualitas layanan yang diberikan pun perlu disesuaikan terhadap ekspektasi penumpang seperti keramahan, kehandalan, ketanggapan, dll. Hal ini dilakukan dengan tujuan untuk membangun citra yang baik bagi perusahaan. Jika perusahaan sudah memiliki citra yang baik di pandangan penumpang, maka penumpang juga tidak akan ragu untuk datang dan menggunakan kembali jasa yang ada di perusahaan tersebut, bahkan mereka tidak segan-segan untuk menyarankan rekan maupun saudaranya untuk menggunakan jasa yang telah disediakan di perusahaan tersebut.

Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra (2011:198) mengutip Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, yang mengatakan bahwasannya ada lima dimensi layanan yang kerap dipakai dalam pengukuran kualitas layanan, diantaranya:

- a. Reliability (keandalan), Keandalan yang dimaksud adalah, mampu memberikan tindakan yang dibutuhkan secara cepat, tepat serta memuaskan. Kinerja yang dilakukan perlu memenuhi ekspektasi konsumen seperti tepat waktu, ramah, dan lebih peka terhadap konsumen.
- b. Responsiveness (daya tanggap), Maksud dari Daya tanggap di sini yaitu mengacu pada kapabilitas suatu perusahaan dalam memberikan respon yang cepat serta tepat terhadap pelanggan melalui penyampaian informasi yang jelas kepada mereka, karena membuat konsumen menunggu tanpa adanya kejelasan dapat menimbulkan persepsi yang kurang

baik pada kualitas pelayanan yang perusahaan berikan.

- c. Assurance (jaminan), Jaminan yang dimaksud ialah, pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan dalam menciptakan kepercayaan pelanggan terhadap tenaga pelayanan perusahaan, meliputi:
 1. Communication (komunikasi)
 2. Credibility (kredibilitas)
 3. Security (keamanan)
 4. Competence (kompetensi)
 5. Courtesy (sopan santun)
- d. Empathy (empati), Empati di sini berarti perusahaan memberi perhatian secara tulus serta bersifat individual pada tiap pelanggan melalui berusaha mengerti kebutuhan pelanggannya. Yang mana harapannya sebuah perusahaan bisa tahu serta paham apa yang dibutuhkan pelanggannya dengan spesifik, dan mempunyai waktu pengorganisasian yang memberikan kenyamanan buat pelanggannya.
- e. Tangibles (bukti fisik), Bukti fisik yang dimaksud adalah, kapabilitas perusahaan untuk memperlihatkan eksistensinya pada pihak luar perusahaan. Tampilan serta kapabilitas sarana serta prasarana fisik perusahaan serta keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari layanan yang pihak perusahaan berikan.

Menurut Arianto Sam (2012) dan (Nurgiansah, 2021) fasilitas merupakan semua hal baik berwujud barang ataupun uang yang bisa membantu mempermudah dan melancarkan jalannya sebuah kegiatan maupun usaha. Menurut Supriyanto (2012), dalam variabel pemasaran jasa fasilitas mempunyai peran yang lumayan penting, sebab dalam proses penyampaian jasa kepada pelanggan membutuhkan fasilitas pendukung.

Fasilitas merupakan segala sesuatu yang bisa membantu seseorang dalam melakukan suatu hal, selain itu fasilitas juga termasuk dalam sarana dan prasarana yang akan selalu dibutuhkan dalam memperlancar jalannya suatu kegiatan, salah satunya yaitu kegiatan yang sedang berlangsung di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Mengingat sarana dan prasarana di bandara merupakan salah satu faktor penentu dari kepuasan penumpang, maka Bandara Internasional Juanda Surabaya berusaha memberikan fasilitas yang terbaik untuk menjamin kepuasan penumpang.

Tjiptono (2011) mengatakan bahwa terdapat beberapa indikator yang sering digunakan dalam fasilitas, diantaranya:

- a. Perencanaan/pertimbangan spasial. Dalam rangka memancing respon yang intelektual dan emosional dari individu yang memandangnya, maka perusahaan harus mempertimbangkan, mengkombinasikan, dan juga mengembangkan aspek-aspek seperti tekstur, warna, kenyamanan, dan sebagainya.
- b. Perencanaan ruangan. Perencanaan ruang yang dimaksud di sini yaitu jumlah dan penempatan perabotan atau perlengkapan yang berada di dalam ruangan tersebut harus bisa membuat pengunjung nyaman berada di dalamnya, selain nyaman juga harus bisa menampung banyaknya pengunjung yang datang.
- c. Perlengkapan dan perabotan. Hal ini digunakan untuk memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa, seperti kursi, perlengkapan ibadah, sabun cuci tangan, terminal listrik, information display, dan lain-lain.
- d. Berbagai pesan yang disampaikan secara grafis. Aspek penting serta saling berkaitan pada unsur ini yaitu tampilan visual, penentuan tempat, penentuan

wujud fisik, serta menentukan wujud perwajahan tanda ataupun lambang yang dipergunakan untuk suatu tujuan. Misalnya foto, papan informasi atau petunjuk peringatan (yang diposisikan di suatu tempat/lokasi untuk pelanggan atau konsumen).

- e. Unsur pendukung. Dalam hal ini unsur pendukung yang dimaksud yaitu fasilitas pendukung, seperti: terminal listrik, beberapa store makanan dan minuman, minimarket, mushola, tempat parkir, WiFi, toilet, dan lain-lain.

Bailia, Soegoto, dan Loindong (2014) dan (Rachman et al., 2022) mengungkapkan bahwa kepuasan konsumen merupakan rasa yang timbul dari setiap orang baik itu rasa senang maupun kecewa yang muncul disaat mereka merasakan kualitas produk, harga, dan lokasi yang sedang dialami pada saat itu. Sedangkan menurut Assauri (2012) kepuasan pelanggan adalah termasuk salah satu indikator keberhasilan bisnis dari perusahaan, di samping itu kepuasan pelanggan adalah hal yang bisa dipakai dalam menilai masa depan bisnis perusahaan.

Apabila konsumen merasakan kepuasan terhadap kualitas produk maupun jasa perusahaan berikan, maka citra perusahaan juga akan naik dan hal tersebut bisa menjadidi keuntungan besar bagi perusahaan, karena apabila pelanggan merasakan kepuasan terhadap apa yang mereka rasakan dari suatu perusahaan maka akan ada kemungkinan besar mereka akan kembali lagi ke tempat tersebut dan bahkan merekomendasikan kepada rekan, saudara, maupun keluarga.

Menurut Hawkins dan Lonney (dalam Tjiptono, 2011) mengunmgkapkan bahwasannya indikator yang membentuk kepuasan, yaitu:

- a. Kesesuaian harapan. Kesesuaian harapan yang dimaksud di sini adalah kualitas produk maupun jasa yang perusahaan berikan harus memenuhi ekspektasi pelanggan. Hal tersebut meliputi:
 1. Kualitas produk yang perusahaan berikan harus sesuai bahkan lebih dari ekspektasi pelanggan.
 2. Kualitas jasa layanan yang perusahaan berikan harus sesuai bahkan lebih dari ekspektasi pelanggan.
 3. Fasilitas yang diberikan oleh perusahaan harus sesuai bahkan melebihi ekspektasi konsumen.
- b. Minat berkunjung kembali. Apabila konsumen merasakan kepuasan terhadap apa yang didapatkan dari perusahaan maka akan besar peluang mereka untuk berkunjung kembali untuk menggunakan jasa atau produk yang dijual di perusahaan tersebut, adapun poin-poin yang terkait dengan minat berkunjung kembali, yaitu:
 1. Konsumen memiliki minat berkunjung kembali apabila kualitas pelayanan yang perusahaan berikan memenuhi ekspektasi mereka.
 2. Konsumen memiliki minat berkunjung kembali apabila kualitas produk yang dijual oleh perusahaan manfaat maupun rasanya sesuai dengan ekspektasi mereka.
 3. Konsumen memiliki minat berkunjung kembali apabila fasilitas yang disediakan oleh perusahaan tersebut memadai dan membuat mereka nyaman.
- c. Kesiediaan merekomendasikan. Konsumen akan merekomendasikan kepada rekan, kerabat, maupun keluarga mereka apabila mereka merasakan kepuasan dengan kualitas pelayanan serta produk yang perusahaan berikan tersebut, poin-poin

yang mendukung adalah sebagai berikut:

1. Konsumen akan merekomendasikan bahkan mengajak rekan, kerabat, maupun keluarga mereka untuk menggunakan jasa yang ditawarkan oleh perusahaan karena telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi mereka.
2. Konsumen akan merekomendasikan bahkan mengajak rekan, kerabat, maupun keluarga mereka untuk kembali ke perusahaan tersebut karena fasilitas maupun suasana yang diberikan oleh perusahaan membuat konsumen nyaman dan aman ketika berada di dalamnya.
3. Konsumen akan merekomendasikan bahkan mengajak rekan, kerabat, maupun keluarga mereka untuk membeli produk yang dijual oleh perusahaan tersebut karena mereka merasakan manfaat yang baik maupun rasa yang enak dari produk yang dijual oleh perusahaan.

Jasa merupakan sebuah perbuatan yang dilaksanakan atau ditawarkan oleh seorang individu yang tujuannya untuk memenuhi keinginan konsumen dan memberikan rasa puas pada konsumen, sebab jika konsumennya merasakan kepuasan terhadap apa yang telah mereka dapatkan maka mereka dapat kembali bahkan merekomendasikan kepada orang yang mereka kenal untuk menggunakan jasa yang kita tawarkan. Definisi jasa jika dikutip dari Tjiptono (2012) mengatakan bahwa kualitas jasa yang ditawarkan oleh penjual jasa kepada konsumen akan dilakukan dengan sebaik mungkin, hal tersebut dilakukan supaya konsumen merasakan kepuasan serta tak menyesal sebab sudah memakai jasa yang kita tawarkan. Jasa juga bisa didefinisikan sebagai kinerja yang ditawarkan oleh

seseorang maupun perusahaan kepada konsumen yang tidak menyebabkan terjadinya perpindahan kepemilikan dari penjual ke konsumen. (Kotler, 2012).

Dapat diambil kesimpulan bahwa jasa merupakan seluruh aktivitas yang tak memiliki wujud yang perusahaan atau seseorang tawarkan kepada konsumen dengan tujuan untuk memberikan apa yang diinginkan oleh konsumen sesuai dengan ekspektasi mereka.

Pelayanan prima bisa dibilang sebagai pelayanan paling baik yang perusahaan berikan, bisa dikatakan terbaik karena pelayanan prima merupakan pelayanan yang memberikan perhatian dan kepuasan khusus terhadap konsumen, namun tidak hanya memberikan kepuasan dan perhatian kepada konsumen, pelayanan prima juga adalah pelayanan yang perusahaan berikan pada konsumen untuk menanggapi apa yang diinginkan oleh konsumen dengan cepat dan tepat, sehingga konsumen merasakan kepuasan terhadap apa yang sudah perusahaan berikan dan dapat meninggalkan kesan positif pada konsumen. Untuk menciptakan pelayanan yang baik dan memuaskan tentunya juga harus didukung oleh SDM yang andal, visioner, dan berkualitas tinggi sehingga dapat merumuskan strategi dan kualitas pelayanan yang unggul.

Pelayanan prima menurut Rahmayanti (2014) merupakan kemampuan perusahaan dalam memberi layanan yang paling baik pada pelanggan yang tujuannya untuk memberikan kepuasan secara maksimal kepada pelanggan. Pelayanan prima digunakan sebagai teknik dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen, memberikan perhatian pada apa yang diinginkan serta dibutuhkan pelanggan, menumbuhkan rasa percaya pelanggan

terhadap perusahaan, serta menumbuhkan dan menjaga loyalitas pelanggan.

Menurut Rahmayanti (2013) pada pelayanan prima terdapat 4 tujuan dalam membangun hubungan dengan konsumen, diantaranya yaitu:

- Membuat konsumen merasakan kepuasan pada apa yang perusahaan berikan
- Menumbuhkan rasa percaya konsumen terhadap perusahaan
- Membuat konsumen merasa diprioritaskan
- Memperthankan konsumen supaya tetap menggunakan barang ataupun jasa yang perusahaan tawarkan

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Desain yang digunakan pada penelitian ini yaitu kuantitatif. Sugiyono (2019) mengatakan bahwa metode penelitian kuantitatif merupakan metode penelitian yang didasarkan pada filsafat positivisme, yang dipakai untuk meneliti suatu populasi ataupun sampel, datanya dikumpulkan dengan instrumen penelitian, sifat analisis datanya statistik/kuantitatif, yang tujuannya untuk pengujian terhadap hipotesis yang sudah ditentukan.

Populasi

Sugiyono (2019) mengatakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang berisikan subjek/objek yang memiliki suatu karakteristik serta kualitas peneliti tetapkan untuk ditelaah yang selanjutnya disimpulkan. Di sini populasinya yaitu semua penumpang/konsumen yang memakai jasa layanan di Bandara Internasional Juanda Surabaya.

Sampel

Menurut sugiyono (2019) sampel yaitu bagian dari jumlah serta karakteristik

yang suatu populasi miliki. Jika populasinya banyak serta tak memungkinkan bagi peneliti untuk mempelajari seluruhnya, misal dikarenakan terbatasnya waktu, tenaga, serta biaya, maka penelitian bisa dilaksanakan terhadap sampel yang dipilih dari populasi.

Di sini untuk mengambil sampel peneliti memakai teknik sampling nonprobability sampling dan purposive sampling. Sugiyono (2019) mengatakan bahwa nonprobability sampling yaitu teknik menentukan sampel yang tak memberikan kesempatan/peluang yang setara terhadap tiap anggota ataupun unsur dari populasi untuk dijadikan sampel. Menurut Sugiyono (2019) purposive sampling yaitu teknik menentukan sampel melalui pertimbangan tertentu. Penelitian ini dilakukan kepada penumpang yang pernah menggunakan jasa pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terminal domestik Bandara Internasional Juanda Surabaya, dengan kriteria berumur mulai dari 17 tahun, dan juga penumpang/pengunjung tersebut sudah pernah menggunakan fasilitas ruang tunggu keberangkatan terminal domestik dan merasakan kualitas pelayanan ruang tunggu terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya tidak hanya satu kali.

Dalam menetapkan jumlah sampel yang diambil dari populasi, peneliti digunakan rumus Lemeshow yang diungkapkan oleh (Riyanto Slamet 2020):

$$n = \frac{Z\alpha^2 \cdot P \cdot Q}{L^2}$$

Dimana :

N = Jumlah sampel

Z α = nilai standar dari distribusi α = 5% = 1.96

P = estimasi proporsi populasi

Q = interval dan penyimpanan

L = Tingkat ketelitian 10%

Berdasarkan Rumus, maka :

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}{(0,1)^2} = 96,4$$

Dari penghitungan tersebut didapatkan jumlah sample yang perlu diambil dari populasi sebanyak 96 responden yang dibulatkan jadi 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data Kuisisioner

Menurut Sugiyono (2019) angket atau kuisisioner adalah teknik

mengumpulkan data yang dilaksanakan melalui pemberian sejumlah pernyataan ataupun pertanyaan tertulis pada responden untuk dijawab. Angket adalah teknik mengumpulkan data yang efisien jika peneliti mengetahui variabel yang ingin diukur serta mengetahui apa yang diharapkan dari responden. Disamping itu, angket pun cocok dipakai jika respondennya cukup banyak serta sebaran wilayahnya luas.

a. Variabel Penelitian

Tabel 1. Variabel Penelitian

NO	VARIABEL	INDIKATOR	PERTANYAAN
1	Kualitas Pelayanan	Menurut Parasuraman, Valerie A. Zeithaml dan Berry, (dalam Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198): 1. Reliability (kehandalan) 2. Responsiveness (daya tanggap) 3. Assurance (jaminan) 4. Empathy (empati) 5. Tangibles (bukti fisik)	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
2	Fasilitas	Menurut Tjiptono (2011) indikator fasilitas terdiri dari: 1. Pertimbangan/perencanaan spasial 2. Perencanaan ruangan 3. Perlengkapan dan perabotan 4. Pesan-pesan yang disampaikan secara grafis 5. Unsur pendukung	1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8
3	Kepuasan Penumpang	Menurut Hawkins dan Lonney dikutip (Tjiptono, 2011) mengatakan bahwa atribut pembentuk kepuasan terdiri dari: 1. Kesesuaian harapan 2. Minat berkunjung kembali 3. Kesiediaan merekomendasikan	1, 2, 3, 4

Sumber : Peneliti 2021

b. Skala Likert

Tabel 2. Skala Likert

JAWABAN	SKOR
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Cukup Setuju	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

Studi Pustaka

Studi pustaka penelitian ini diperoleh dari artikel penelitian yang sebelumnya pernah diteliti, buku, dan website yang berisi referensi-referensi yang dapat membantu dalam penelitian ini, studi pustaka dilakukan melalui telaah serta mengambil referensi yang relevan terhadap penelitian ini sehingga mendapatkan data yang dapat digunakan untuk memperkuat landasan dalam membahas masalah dalam penelitian ini.

Dokumentasi

Dokumen yang dipakai untuk memperkuat penelitian ini adalah sejumlah foto pada saat peneliti menyebarkan kuisioner di tempat penelitian.

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2019) analisis data adalah aktivitas sesudah data dari keseluruhan sampel ataupun sumber data lainnya berhasil dikumpulkan. Aktivitas pada analisis data yaitu: pengelompokan data didasarkan pada variabel dari keseluruhan responden, penyajian data setiap variabel penelitian, melaksanakan penghitungan yang ditujukan untuk memberikan jawaban terhadap masalah yang dirumuskan, serta melaksanakan penghitungan dalam rangka uji hipotesis yang sudah ditetapkan. Bagi penelitian yang tidak membuat rumusan hipotesis, langkah ini tidak dilaksanakan.

Uji Instrumen Penelitian

Sugiyono (2019) mengatakan bahwa instrumen penelitian yaitu sebuah alat yang dipakai untuk menilai fenomena sosial ataupun alam yang diteliti. Singkatnya seluruh fenomena tersebut dinamakan variabel penelitian.

Uji Validitas

Sugiyono (2019) mengatakan bahwa validnya suatu hasil penelitian jika ada kesamaan diantara data yang dikumpulkan terhadap data yang sungung-sungguh terjadi pada obyek penelitian. Validnya suatu instrumen artinya alat pengukuran yang dipakai untuk memperoleh data (mengukur) tersebut valid. Valid artinya instrumennya bisa dipakai untuk mengukur apa yang ingin diukur.

Dalam pengujian validitas taraf signifikansi 0,05 bisa dianggap valid apabila skor $R_{hitung} > R_{tabel}$, namun jika $R_{hitung} < R_{tabel}$ artinya datanya dikatakan tidak valid. Berikut adalah hasil pengujian validitas yang sudah diolah oleh peneliti memakai aplikasi SPSS 23 yang dimana tabel di bawah menunjukkan bahwa hasil dari $R_{hitung} > 0.361$ yang berarti valid.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

NO	ITEM	R Hitung	R Tabel	Hasil
KUALITAS PELAYANAN				
1	X1.1	0.929	0.361	Valid
2	X1.2	0.943	0.361	Valid
3	X1.3	0.867	0.361	Valid
4	X1.4	0.890	0.361	Valid
5	X1.5	0.775	0.361	Valid
6	X1.6	0.864	0.361	Valid
7	X1.7	0.845	0.361	Valid
8	X1.8	0.908	0.361	Valid
FASILITAS				
1	X2.1	0.907	0.361	Valid
2	X2.2	0.797	0.361	Valid
3	X2.3	0.923	0.361	Valid
4	X2.4	0.846	0.361	Valid
5	X2.5	0.876	0.361	Valid
6	X2.6	0.839	0.361	Valid
7	X2.7	0.904	0.361	Valid

8	X2.8	0.904	0.361	Valid
KEPUASAN PENUMPANG				
1	Y.1	0.955	0.361	Valid
2	Y.2	0.953	0.361	Valid
3	Y.3	0.954	0.361	Valid
4	Y.4	0.964	0.361	Valid

Sumber : Data diolah 2021

Uji Reliabilitas

Sugiyono (2019) mengatakan bahwa hasil penelitian dikatakan reliabel, jika ada kesamaan data di waktu yang berbeda. Alat pengukuran yang reliabel yaitu alat pengukuran yang jika dipakai

berulang kali dalam mengukur obyek yang sama, akan dihasilkan data yang sama.

Dalam uji reliabilitas bisa dikatakan reliabel jika skor Croanbach's alpha lebih ataupun sama dengan 0,6. Di bawah ini merupakan hasil pengujian reliabilitas yang sudah diolah oleh peneliti memakai program SPSS 23 yang dimana tabel berikut memperlihatkan bahwasannya skor cronbach's alpha pada setiap variabel > 0.6 yang berarti reliabel.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Hasil
1	Kualitas Pelayanan	0.956 > 0.6	Reliabel
2	Fasilitas	0.956 > 0.6	Reliabel
3	Kepuasan Penumpang	0.969 > 0.6	Reliabel

Sumber : Data diolah 2021

Uji Hipotesis

Uji t

Ghozali (2016:97) mengatakan bahwa pengujian statistik pada t hakikatnya memperlihatkan sejauh mana keberpengaruhannya sebuah variabel penjelas/bebas secara individual untuk menjelaskan variasi variabel terikat.

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ ataupun skor sig. < 0,05 artinya H_0 ditolak

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ ataupun skor sig. > 0,05 artinya H_0 diterima

Uji F

Pengujian F dipakai untuk melihat variabel bebas secara simultan atau bersama-sama memberi pengaruh pada variabel terikat (Ghozali, 2016)

Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ ataupun skor sig. < 0,05 artinya H_0 ditolak

Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ ataupun skor sig. > 0,05 artinya H_0 diterima

Koefisien Determinasi

Ghozali (2016), menyatakan tujuan dari koefisien determinasi untuk

melakukan pengujian taraf keratan ataupun keterikatan diantara variabel terikat dengan variabel bebas yang dapat diketahui menalai seberapa besar skor koefisien determinan determinasi (adjusted R-square). Skor koefisien determinasi (R²) yaitu diantara nol dengan satu. Skor adjusted R² bisa fluktuatif jika sebuah variabel bebas ditambahkan pada model.

Uji Analisis Regresi Linear Berganda.

Di sini, peneliti menggunakan analisis regresi linier berganda. Ghozali (2016) mengatakan bahwa analisis regresi linier berganda yaitu analisis yang dipakai untuk melihat ketergantungan diantara sebuah variabel terikat (dependen) terhadap satu ataupun lebih variabel penjelas (independen/bebas).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Data

Jumlah variabel yang saya gunakan dalam penelitian ini sebanyak tiga variabel,

yaitu dua variabel bebas (independen) dan satu variabel terikat (dependen). Variabel bebas (independen) terdiri dari X1 (kualitas pelayanan) yang berisikan 8 pertanyaan, X2 (fasilitas) yang berisikan 8 pertanyaan, dan variabel dependen terdiri dari Y (kepuasan penumpang) yang berisikan 4 pertanyaan, jadi total pertanyaan dalam kuisioner yang akan saya sebarakan pada saat melakukan penelitian di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya adalah sebanyak 20 pertanyaan. Proses penyebaran kuisioner ini saya lakukan pada saat saya melakukan penelitian pada bulan Oktober 2021, dengan cara melakukan penyebaran kuisioner secara offline kepada 50 responden, dan untuk yang lainnya saya lakukan penyebaran secara online kepada

50 responden yang pernah menggunakan jasa pelayanan dan fasilitas di bandara tersebut.

Pengujian Hipotesis
Uji Regresi Linear Berganda

Uji regresi linear berganda pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara 2 variabel bebas (independen) terhadap variabel terikat (dependen). Jadi dengan melakukan pengujian ini dapat diketahui apakah terdapat pengaruh secara signifikan antara variabel X1 (kualitas pelayanan) dan variabel X2 (fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	.405	.905		.447	.656
	Kualitas Pelayanan X1	.282	.061	.500	4.615	.000
	Fasilitas X2	.214	.060	.387	3.576	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang Y

Hasil dari pengujian yang tertera pada tabel di atas menunjukkan bahwasanya nilai constant (α) dalam hasil uji regresi linear berganda sebesar 0.405, sedangkan nilai regresi dari variabel X1 (kualitas pelayanan) sebesar 0.282, dan nilai regresi dari variabel X2 (fasilitas) sebesar 0.214, sehingga untuk mengetahui persamaan regresinya adalah sebagai berikut :

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$Y = 0.405 + 0.282 X_1 + 0.214 X_2$$

Dari persamaan di atas dapat diartikan sebagai berikut:

- a. Nilai konstanta 0.405 positif dapat diartikan bahwa variabel X1 (kualitas pelayanan) dan variabel X2 (fasilitas) berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) secara simultan.
- b. Koefisien regresi variabel X1 (kualitas pelayanan) dan variabel X2 (fasilitas) memiliki nilai sebesar 0.282 dan 0.214 positif, menyatakan bahwa apabila terdapat penambahan 1% maka nilai variabel independen terhadap variabel dependen juga akan bertambah sebesar 0.282 dan 0.214. hal tersebut dapat

diartikan bahwa terdapat hubungan searah antara variabel independen/ variabel terikat terhadap variabel dependen/ variabel bebas.

Uji T (Uji Parsial)

Uji t atau uji parsial dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh antara variabel X (independen) terhadap variabel Y (dependen) secara individu.

Tabel 6. Hasil Uji T

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	.405	.905		.447	.656
Kualitas Pelayanan X1	.282	.061	.500	4.615	.000
Fasilitas X2	.214	.060	.387	3.576	.001

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang Y

Tingkat kepercayaan uji hipotesis = 95%, $\alpha = 0,05$

Rumus t tabel

$$t (\alpha/2 ; n-k-1) = t (0,025 ; 97) = 1.985$$

a. Hasil Uji Hipotesis 1

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X1 (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai T_{hitung} sebesar $4.615 > T_{tabel}$ 1.985, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa H1 diterima, yang berarti terdapat pengaruh antara variabel X1 (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) secara parsial atau individu.

b. Hasil Uji Hipotesis 2

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X2

(fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) adalah sebesar $0.001 < 0,05$ dan nilai T_{hitung} sebesar $3.576 > T_{tabel}$ 1.985, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel X2 (fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) secara parsial atau individu.

Uji F (Uji Simultan)

Uji F dalam hal ini dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel X (independen) dan variabel Y (dependen) secara simultan atau bersama-sama.

Tabel 7. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	944.843	2	472.421	137.140	.000 ^b
Residual	334.147	97	3.445		
Total	1278.990	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang Y

b. Predictors: (Constant), Fasilitas X2, Kualitas Pelayanan X1

Rumus F tabel :

$$F(k ; n-k) = F(2 ; 98) = 3,09$$

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X1 (kualitas pelayanan) dan variabel X2 (fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai nilai F hitung sebesar $137.140 > 3.09$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H3 diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel X1 (kualitas pelayanan) dan variabel X2

(fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) secara simultan atau bersama-sama.

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat ketertarikan antara variabel X1 (kualitas pelayanan) dan variabel X2 (fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang).

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.860 ^a	.739	.733	1.856

a. Predictors: (Constant), Fasilitas X2, Kualitas Pelayanan X1

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,739, hal ini dapat diartikan bahwa pengaruh variabel X1 dan X2 secara simultan terhadap Y sebesar 73.9%.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terhadap kepuasan penumpang. Dalam penelitian ini menggunakan 3 variabel yang terdiri dari 2 variabel independen dan 1 variabel dependen. Data yang diperoleh dari hasil penelitian diolah menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 23 dengan menggunakan perhitungan uji regresi linear berganda yang dimana uji tersebut dilakukan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel independen terhadap variabel dependen.

Hasil dari pengolahan data menggunakan uji regresi linear berganda

menunjukkan bahwa variabel X1 (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) menghasilkan nilai sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai T_{hitung} sebesar $4.615 > T_{tabel} 1.985$, sehingga dapat diambil kesimpulan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1 (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Untuk variabel X2 (fasilitas) terhadap Y (kepuasan penumpang) menghasilkan nilai sebesar $0.001 < 0,05$ dan nilai T_{hitung} sebesar $3.576 > T_{tabel} 1.985$, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X2 (fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang).

Hasil dari pengolahan data yang telah dilakukan dapat diketahui bahwa hasil nilai signifikansi untuk pengaruh variabel X1 (kualitas pelayanan) dan variabel X2 (fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai F_{hitung} sebesar $137.140 > F_{tabel} 3.09$. Dalam hal ini dapat

disimpulkan bahwa variabel X1 (kualitas pelayanan) dan variabel X2 (fasilitas) secara simultan berpengaruh terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, dengan tingkat ketertarikan sebesar 73.9%.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X1 (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang), hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji T atau uji parsial dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai T_{hitung} sebesar $4.615 > T_{tabel}$ 1.985. Terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X2 (fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang), hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji T atau uji parsial dengan nilai signifikansi sebesar $0.001 < 0.05$ dan nilai T_{hitung} sebesar $3.576 > T_{tabel}$ 1.985. Terdapat pengaruh secara simultan antara variabel X1 (kualitas pelayanan) dan variabel X2 (fasilitas) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang), hal tersebut dapat dibuktikan dari hasil uji F atau uji simultan dengan nilai signifikansi sebesar $0.000 < 0.05$ dan nilai F_{hitung} sebesar $137.140 > F_{tabel}$ 3.09, dengan besarnya pengaruh mencapai 73.9%.

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan, maka penulis akan memberikan sedikit saran yang sekiranya bermanfaat bagi pihak - pihak yang bersangkutan mengenai penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Arianto Sam. (2012). Sahabat Bersama. [Online]. Tersedia: <http://kumpulblogger.com> [1 April 2012]
- Assauri, Sofjan. 2012. *Strategi Marketing Suustaining Lifetime Customer Value*. Raja Garfindo Persada. Jakarta

Adapun saran – saran yang dimaksud adalah sebagai berikut: Berdasarkan uji analisis yang telah dilakukan terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang, maka penulis memberikan saran supaya pihak yang bersangkutan mempertahankan bahkan meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan di ruang tunggu terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Berdasarkan hasil penyebaran kuisioner yang telah penulis lakukan pada saat melakukan penelitian, maka peneliti memberikan saran mengenai fasilitas yang tersedia di area ruang tunggu keberangkatan terminal domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya terkhusus untuk tempat ibadah (mushola) supaya tempat untuk pengambilan air wudhu antara pria dan wanita tidak dijadikan satu untuk menghindari adanya kemungkinan bersentuhan tidak sengaja antara pria dan wanita.

Penelitian ini hanya meneliti dua variabel independen yaitu kualitas pelayanan dan fasilitas di ruang tunggu keberangkatan terminal domestik Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Sedangkan variabel independen selain kualitas pelayanan dan fasilitas juga kemungkinan besar memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang, di sini penulis berharap ada penulis selanjutnya yang melakukan penelitian dan membahas mengenai variabel-variabel lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

- Atep, Adya Barata, 2011. *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta Elex Media Kompetindo Kelompok Gramedia
- Bailia, Jefry F.T., Agus Supandi Soegoto, & Sjendry S.R. Loindong. 2014. *Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Lokasi, Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Warung-Warung Makan Lamongan di kota Manado*. *Jurnal EMBA*. Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Sam Ratulangi Manado.
- Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, 2011:198
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 20*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Kotler, Philip. 2012. *Dasar-dasar Manajemen Pemasaran*. BPEE. Yogyakarta
- Maryati, F dan Husda, N. E. (2020). "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Holiday Hotel di Kota Batam". *Jurnal Magisma* Vol. VIII (hlm.19-26). Batam : Universitas Putera Batam.
- Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In *Banyumas: CV Pena Persada*.
- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- Oetama, S dan Sari, D. H. (2017). "Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah Pada Pt. Bank Mandiri (Persero) Tbk Di Sampit". *Jurnal Terapan Manajemen dan Bisnis* (3/1) 2017 (hlm.59-65). Kotawaringin Timur : Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Sampit.
- Puspita, M. R dan Santoso, S. (2018). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Pendukung Terhadap Kepuasan Pelanggan Stasiun Lempuyangan Yogyakarta". *Jurnal Eksis*, vol 13 (hlm.69-80). Yogyakarta : Universitas Kristen Duta Wacana.
- Rachman, F., Sugara, mochamad H., & Nurgiansah, T. H. (2022). Implementasi Nilai-Nilai Budaya Sunda Dalam Pendidikan Pancasila dan Kewarganegaraan di Madrasah Aliyah Negeri Purwakarta. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 252-262.
- Rahmayanti, Nina. (2013). *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R & D*. Bandung : Alfabeta
- Supriyanto, Eko. 2012. *Pengembangan Kurikulum Pendidikan Cerdas Istimewa*. Bandung : Yrama Widya
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia.
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Quality and Satisfaction*. Edisi 3. Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Strategik*. Andi Offset. Yogyakarta
- Undang Undang Republik Indonesia No.1 Tahun 2009, Tentang Penerbangan, diakses dari <https://jdih.dephub.go.id/assets/uudocs/uu/2009/UU No.1 Tahun 2009.pdf>
- Wijaya, T. 2011. *Manajemen Kualitas Jasa*. Edisi 1. PT Indeks, Jakarta