

## PENGARUH PENERAPAN PROTOKOL KESEHATAN TERHADAP KEPUTUSAN CALON PEMAKAI JASA TRANSPORTASI UDARA DI BANDAR UDARA TJILIK RIWUT PALANGKA RAYA KALIMANTAN TENGAH

Dio Dwi Sesario<sup>1</sup> & Eny Sri Haryati<sup>2</sup>

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan<sup>1,2</sup>

Email: [diodwisezario@gmail.com](mailto:diodwisezario@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstrak

Protokol Kesehatan adalah kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam suatu acara yang meliputi penataan tempat dan jalannya kegiatan sesuai dengan kaidah kesehatan dalam menghadapi pandemi Covid-19 untuk mencegah terjadi penularan. Keputusan calon pemakai jasa adalah sesuatu yang penting bagi pengguna jasa dan perusahaan pengelola serta penyedia jasa transportasi udara. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui Pengaruh Penerapan Protokol Kesehatan Terhadap Keputusan Calon Pemakai Jasa Transportasi Udara dan Seberapa Besar Pengaruh Penerapan Protokol Kesehatan Terhadap Keputusan Calon Pemakai Jasa Transportasi Udara. Penelitian ini merupakan kuantitatif. Metode yang digunakan adalah survei, uji instrumen dan penyebaran angket, penelitian dilakukan selama dua minggu pada tanggal 8 Oktober 2021 sampai 22 Oktober 2021 dan mendapatkan jumlah responden sebesar 100 orang. Analisis data dan pengujian hipotesis dikerjakan menggunakan analisis regresi linier sederhana, uji t dan uji koefisien determinasi dengan program SPSS 23. Hasil analisis menggunakan uji parsial (uji t) variabel penerapan protokol kesehatan memperoleh hasil t hitung sebesar  $10,632 > t$  tabel  $1,98447$ . Nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  berarti Penerapan Protokol Kesehatan secara parsial berpengaruh terhadap Keputusan Calon Pemakai Jasa Transportasi dengan nilai pengaruh sebesar 53,6%, maka hipotesis H1 diterima dan 46,4% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Oleh sebab itu dapat disimpulkan bahwa masyarakat cenderung mempertimbangkan penerapan protokol kesehatan sebelum menentukan keputusan pemakai jasa bandar udara.

**Kata Kunci:** Penerapan Protokol Kesehatan, Keputusan Pemakai Jasa

### Abstract

Health protocol is an activity related to the rules in an event which includes the arrangement of the place and the course of activities in accordance with the rules of health in the face of Pandemi Covid-19 to prevent transmission. The decision of prospective service users is something important for service users and management companies and air transportation service providers. The purpose of this study is to determine the effect of the application of the health protocol on the decision of prospective air transportation service users and how much influence the application of the health protocol on the decision of prospective air transportation service users. This research is quantitative. The method used is a survey, instrument test and distribution of questionnaires, the study was conducted for two weeks on October 8, 2021 to 22 October 2021 and received 100 respondents. Data analysis and hypothesis testing are carried out using simple linear regression analysis, t test and the coefficient of determination test with the SPSS 23 program. The results of the analysis using the partial test (T test) The variable application of the health protocol obtains the T count results of  $10.632 > T$  Table  $1,98447$ . The significance value of  $0,000 < 0.05$  means that the application of the health protocol partially affects the decision of prospective transportation service users with an influence value of 53.6%, the H1 hypothesis is accepted and 46.4% is influenced by other factors not examined in this study. Therefore it can be concluded that the community tends to consider the application of health protocols before determining the decision of airport service users.

**Keywords:** Implementation of Health protocol, Decision of Service Users



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

## **PENDAHULUAN**

Perkembangan transportasi udara atau biasa disebut angkutan udara pada era globalisasi mengakibatkan tingginya keinginan masyarakat untuk memakai jasa maskapai penerbangan untuk berpergian ke tempat yang jauh. Menurut Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, "Angkutan Udara adalah setiap kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan/atau pos untuk satu perjalanan atau lebih dari satu bandar udara ke bandar udara yang lain atau beberapa bandar udara". Selama pandemi ini penggunaan jasa transportasi udara mengalami penurunan yang berdampak negatif terhadap bisnis transportasi udara serta aspek lain yang terkait. Dampak ini perlu segera diatasi dengan usaha meningkatkan jumlah pengguna jasa transportasi udara. Karena itu pengelola dan penyedia jasa transportasi udara menerapkan berbagai cara untuk menarik kembali minat pengguna jasa transportasi udara. Salah satu cara yang dilakukan yaitu menerapkan protokol kesehatan agar meminimalisir resiko penularan virus penyakit.

Protokol kesehatan adalah aturan dan ketentuan yang perlu diikuti oleh segala pihak agar dapat beraktivitas secara aman pada saat pandemi *Covid-19* (Fatimah Mardiyah, 2020). Sebagai seorang yang ingin menggunakan transportasi udara penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh penyedia jasa transportasi udara sangat perlu diperhatikan ketika ingin melakukan perjalanan. Maka sangat penting untuk mengetahui kelayakan dari fasilitas dan pelayanan yang diberikan dengan tujuan penerapan protokol kesehatan demi kenyamanan dan keselamatan diri sendiri serta orang banyak.

*Covid-19* adalah penyakit menular yang disebabkan oleh *Corona Virus*,

menurut data yang diperoleh dari Kompas.com Pakar Epidemiologi Universitas Indonesia (UI) Pandu Riono menyebutkan virus corona jenis *SARS-CoV-2* sebagai penyebab *Covid-19*, virus ini sudah masuk ke Indonesia sejak awal bulan Januari 2020. Penularan virus ini dihasilkan pada saat manusia sedang bersin, batuk, memercikan air liur atau dengan hembusan nafas. Menurut ilmuwan dari Pusat Pengendalian Dan Pencegahan Penyakit Amerika Serikat (CDC) : 2020 mengemukakan "Resiko penularan *Covid-19* terbesar terdapat saat penumpang pesawat duduk berdekatan di kabin maupun ruang tunggu terutama pada kelas ekonomi".

Keputusan pemakai jasa atau lebih dikenal dengan keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen. Dalam menentukan pemilihan keputusan pemakai adalah harus ada dua atau lebih alternatif pilihan. Sebagai seorang yang ingin menggunakan transportasi udara perlu mengetahui tentang penerapan protokol kesehatan yang dilakukan oleh penyedia jasa transportasi udara sebelum melakukan perjalanan. Maka sangat penting untuk mengetahui kelayakan dari fasilitas dan pelayanan yang diberikan dengan tujuan penerapan protokol kesehatan demi kenyamanan dan keselamatan diri sendiri serta orang banyak.

## **Penerapan Protokol Kesehatan**

Mengacu pada pengertian dalam UU nomor 9/2010 tentang Keprotokolan, maka menurut Purwono dan Daldiri (2020) dan (Nurgiansah, 2021) menyebutkan bahwa protokol kesehatan dapat dipahami sebagai serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan aturan dalam suatu acara yang meliputi penataan tempat dan jalannya kegiatan sesuai dengan kaidah-kaidah kesehatan khususnya dalam menghadapi pandemi

*Covid-19* untuk mencegah penularan, baik bagi pengunjung maupun bagi tuan rumah. Dari penjelasan penerapan protokol kesehatan diatas, maka penulis dapat mengartikan sebagai penerapan protokol kesehatan ialah sebuah kegiatan yang mengatur pola hidup sehat yang baru dalam menghadapi virus *covid-19* dengan tujuan mencegah terjadinya penyebaran.

H1 : Adanya pengaruh antara penerapan protokol kesehatan dengan keputusan calon pemakai jasa transportasi udara selama masa pandemi *covid-19* di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya.

### Keputusan Calon Pemakai Jasa

Keputusan calon pemakai jasa atau lebih dikenal dengan keputusan pembelian merupakan bagian dari perilaku konsumen. Dalam menentukan pemilihan keputusan pemakai adalah harus ada dua atau lebih alternatif pilihan. Dari berbagai faktor yang mempengaruhi konsumen dalam melakukan pembelian suatu produk atau jasa, biasanya konsumen selalu mempertimbangkan 4 hal berikut yang menjadi indikator keputusan pemakai menurut Kotler dan Keller dalam M Jannah (2016) (Nurgiansah, 2020) yaitu pengenalan masalah, pencarian informasi, penilaian alternatif dan keputusan calon pemakai jasa. Berdasarkan penjelasan keputusan calon pemakai jasa diatas maka penulis dapat menyimpulkan bahwa keputusan calon pemakai jasa proses dimana seseorang menentukan pilihannya dengan mempertimbangkan berbagai hal yang menyangkut dengan keputusan yang akan di pilih.

### METODE PENELITIAN

Adanya penelitian ini untuk membuktikan pengaruh dari variabel tak terikat (*independen*) terhadap variabel terikat (*dependen*). Penerapan Protokol Kesehatan ialah variabel terikat dan Keputusan Calon Pemakai Jasa adalah

variabel tidak terikat. Model penelitian berikut akan menggambarkan hubungan antarvariabel tersebut:

### METODE PENELITIAN



Gambar 1. Model Penelitian

### Keterangan :

→ = pengaruh simultan H1

Penelitian ini termasuk dalam penelitian kuantitatif. dengan metode survei dengan menggunakan kuesioner sebagai instrumen penelitian untuk mengumpulkan data primer. penulis menggunakan teknik sampel *non probability sampling* untuk teknik pengambilan sampel. Menurut Sugiyono (2018) *non probability sampling* adalah metode pengambilan sampel yang enggan memberikan harapan yang setara terhadap setiap individu dari populasi untuk dijadikan sampel. Sugiyono (2018) menuturkan bahwasannya *purposive sampling* merupakan metode penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel dalam riset ini memiliki kriteria, yakni calon penumpang rute Palangka Raya (PKY) menuju Jakarta (CGK).

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### Hasil Penelitian

#### Analisis Responden

Penulis menggunakan rumus Slovin agar penelitian dapat lebih mudah. Pada penelitian ini penulis mengambil jumlah responden sebanyak 100 orang berdasarkan perhitungan menggunakan

rumus *slovin*. Dalam rumus tersebut memiliki ketentuan sampel yang dapat di ambil ialah antara 10-20 % dari jumlah populasi yang digunakan penulis sebanyak 11.492 penumpang.

Deskripsi mengenai karakteristik responden sebagai sampel pada riset ini dikategorikan menurut jenis kelamin, usia dan pekerjaan. Untuk jenis kelamin sebagian besar berjenis kelamin pria sebanyak 59 reponden (59%) dan berjenis kelamin wanita sebanyak 41 responden (41%). Lalu pada kriteria usia diketahui sebagian besar berusia 20 tahun – 25 tahun

sebanyak 71 responden (71%), usia 26 tahun – 30 tahun sebanyak 15 responden (15%), usia kurang dari 20 tahun sebanyak 10 responden (10%), usia 31 tahun – 40 tahun sebanyak 3 responden (3%) dan di atas 40 tahun sebanyak 1 responden (1%). Selanjutnya kriteria pendidikan terakhir diketahui sebagian besar berpendidikan SMA/K Sederajat sebanyak 45 responden (45%), berpendidikan Diploma (D1/ D2/ D3) sebanyak 33 responden (33%), dan berpendidikan Sarjana (S1/ S2/ S3) sebanyak 22 responden (22%).

**Tabel 1. Karakteristik Responden**

Karakteristik Responden	Kriteria	Jumlah (n=100)	Persentase
Jenis Kelamin	Laki-laki	59	59%
	Perempuan	41	41%
Usia	Kurang dari 20 tahun	10	10%
	20 Tahun - 25 Tahun	71	71%
	26 Tahun - 30 Tahun	15	15%
	31 Tahun - 40 Tahun	3	3%
	Diatas 40 tahun	1	1%
Pendidikan Terakhir	SMA/K Sederajat	45	45%
	Diploma (D1/ D2/ D3)	33	33%
	Sarjana (S1/ S2/ S3)	22	22%

Sumber: Data Primer yang diolah Penulis (2021).

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan suatu ukuran yang menunjukkan tingkat kevalidan suatu instrumen. Uji validitas digunakan untuk mengetahui kemampuan suatu instrumen penelitian dan mengukur valid atau tidaknya suatu instrumen dan digunakan untuk menunjukkan seberapa jauh sebuah alat takar dapat menakar apa yang hendak ditakar. Uji validitas dipakai untuk menunjukkan seberapa jauh sebuah alat takar dapat menakar apa yang hendak ditakar. Instrumen riset wajib valid supaya output yang dikeluarkan bisa diyakini (Siregar, 2014). Sedangkan menurut Priyatno (2010) dalam Fakhruddin (2020), tujuan dari pengujian validitas ini ialah untuk mendapati seberapa jauh kesesuaian dan ketelitian suatu alat pengukuran dalam melakukan tugas ukurnya dengan memakai koefisien *product moment* dengan taraf signifikan sebesar  $\alpha = 5\%$ . Uji reliabilitas

adalah alat untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat ukur yang sama pula (Siregar, 2014).

Hasil dari uji validitas menunjukkan bahwa dua belas pertanyaan untuk mengukur pada variabel penerapan protokol kesehatan dan lima pertanyaan untuk mengukur variabel keputusan calon pemakai jasa berstatus valid. Hal ini disebabkan skor  $r_{hitung}$  melebihi skor  $r_{tabel}$  sebanyak 0,361, sedangkan variabel penerapan protokol kesehatan dan keputusan pemakai Jasa dinyatakan reliabel karena masing-masing nilai variabel  $r_{alpha} = 0,885$  dan  $r_{alpha} = 0,842$  melebihi angka 0,60. Hal ini bermakna dari kedua variabel, semuanya dikatakan reliabel dan telah memenuhi syarat.

**Analisis Regresi Linier Sederhana**

Analisis regresi sederhana bertujuan untuk mengetahui pengaruh dari suatu variabel terhadap variabel lainnya. Pada analisis regresi suatu variabel yang mempengaruhi disebut variabel bebas atau *independent variable*, sedangkan variabel yang dipengaruhi disebut variabel terikat atau *dependent variable*. Analisis regresi linier sederhana pada riset ini diolah menggunakan aplikasi SPSS versi 23 dan menghasilkan persamaan regresi, yakni:

$$Y = 1.989 + 0,377 X$$

Skor a senilai 1.989 ialah konstanta maupun kondisi ketika variabel keputusan calon pemakai jasa (Y) belum mendapat pengaruh dari variabel lainnya, yakni variabel penerapan protokol kesehatan sebagai X. Nilai b sebesar 0,377 menunjukkan bahwa penerapan protokol kesehatan (X) mempunyai pengaruh positif terhadap keputusan pemakai jasa (Y) yang dapat dikatakan bahwa setiap kenaikan 1 satuan variabel akan berpengaruh terhadap keputusan pemakai jasa di Bandar Udara Palangka Raya sebesar 0,377, dengan asumsi bahwa variabel lain tidak diteliti.

**Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.989	1.852		1.074	.285
Komitmen (X1)	0,377	.035	.732	10.632	.000

Sumber: Data Primer yang diolah Penulis (2021).

**Uji Hipotesis**

**1. Uji t (Pengaruh Parsial)**

Menurut tabel 2, dapat diperoleh nilai  $t_{hitung}$  sebesar 10,632 dengan nilai signifikansi 0,000. Hal ini menunjukkan bahwa nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari pada  $t_{tabel}$  1,98447 dan nilai signifikansi lebih kecil dari pada 0,05. Dengan demikian  $H_0$  ditolak, artinya variabel penerapan protokol kesehatan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan calon pemakai jasa.

Hasil dari Uji Koefisien Determinasi diperoleh angka R Square ( $R^2$ ) sebesar 0,536 atau 53,6%. Hal ini menunjukkan bahwa presentasi sumbangan pengaruh penerapan protokol kesehatan terhadap keputusan calon pemakai jasa sebesar 53,6%. Dengan kata lain variabel keputusan calon pemakai jasa dapat dijelaskan atau dipengaruhi variabel penerapan protokol kesehatan sebesar 53,6%, sedangkan sisa persentasenya sebesar 46,4% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti.

**2. Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )**

**Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

R	R-Square	Adjusted R-Square	Std. Error of the Estimate
.732 <sup>a</sup>	.536	.531	1.548

**KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan yang terdapat pada bab IV penulis dapat menyimpulkan bahwa penerapan protokol kesehatan berpengaruh positif dan

signifikan pada keputusan calon pemakai jasa transportasi udara di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya. Sehingga disimpulkan bahwa hipotesis H1 yang menyatakan bahwa adanya pengaruh

antara penerapan protokol kesehatan dengan keputusan calon pemakai jasa transportasi udara di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya diterima. Pengaruh dari penerapan protokol kesehatan terhadap keputusan calon pemakai jasa transportasi udara adalah sebesar 53,6%.

Hal ini ditunjukkan dengan perolehan nilai *R Square (R<sup>2</sup>)* yaitu 0,536 atau 53,6% dan sisanya sebesar 46,4% yang dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Adapun saran yang dikemukakan penulis yaitu sebagai berikut bagi perusahaan,

menurut hasil penelitian yang dilakukan penulis didapatkan bahwa variabel penerapan protokol kesehatan berpengaruh terhadap keputusan calon pemakai jasa transportasi udara. Dalam angket yang disebarakan masih banyak ketidakpuasan masyarakat tentang peringatan menjaga jarak, diharapkan agar pihak bandar udara memperketat jaga jarak agar menciptakan rasa nyaman bagi pengguna jasa. Bagi penelitian selanjutnya, hendaknya penelitian selanjutnya dapat menambahkan variabel lainnya tentang penerapan protokol kesehatan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Alma, B. (2013). *Manajemen Pemasaran Dan Pemasaran Jasa*. Cetakan keenam, Alfabeta.
- Adnan. (2020). Respon Kebijakan Sektor Penerbangan di Indonesia. <https://kc.umn.ac.id>.
- Fakhrudin, A. (2020). *Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Adi Soemarmo*.
- Farohi, M. I. (2017). *Pengaruh Keamanan, Dan Kepercayaan Terhadap Keputusan Pembelian Melalui Social Networking Site (Studi Pada Buyer Toko Online Lazada.Co.Id Di Kota Semarang)*. <http://lib.unnes.ac.id>.
- Instruksi Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) Nomor INS.01.02/00/03/2020/0136 Tentang Protokol Kewaspadaan dan Pencegahan Penyebaran Infeksi COVID-19 di Lingkungan PT Angkasa Pura II (Persero). Jakarta.
- Instruksi Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) Nomor INS.01.02/00/03/2020/0120 Tentang Antisipasi Penyebaran Virus Corona (COVID-19) PT Angkasa Pura II (Persero). Jakarta.
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor HK.01.07/MENKES/382 Tahun 2020 Protokol Kesehatan Bagi Masyarakat Di Tempat Dan Fasilitas Umum Dalam Rangka Pencegahan Dan Pengendalian Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). [hukor.kemkes.go.id](http://hukor.kemkes.go.id).
- Kotler, P., dan Kevin, K. L. (2016). *Marketing Management 16 edition*. <https://www.pearson.com>.
- Makarim, F. R. (2021). *Pengenalan Protokol Kesehatan 5M untuk Cegah COVID-19*. [www.halodoc.com](http://www.halodoc.com).
- Muhyidin 2020 Covid-19, New Normal, dan Perencanaan Pembangunan di Indonesia. <https://journal.bappenas.go.id>.
- Nuraini, dkk. (2018). *Corporate Governance and Environmental Disclosure*. [repository.matanauniversity.ac.id](http://repository.matanauniversity.ac.id).
- Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In *Banyumas: CV Pena Persada*.
- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- Peraturan Direksi PT Angkasa Pura II (Persero) Nomor: Pd.13.01/05/2020/0020 Tentang Pedoman Pelayanan Pelanggan Bandar Udara Dalam Implementasi Skenario The New Normal Di Bandar Udara Pt Angkasa Pura II (Persero). Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor Pm 69 Tahun 2013 Tentang Tatanan Kebandarudaraan Nasional. Jakarta.

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 18 Tahun 2020 Tentang Pengendalian Transportasi Dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 25 Tahun 2020 Peraturan Menteri Perhubungan tentang Pengendalian Transportasi Selama Masa Mudik Idul Fitri Tahun 1441 Hijriah dalam Rangka Pencegahan Penyebaran Corona Virus Disease 2019 (Covid-19) Jakarta.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 88 Tahun 2020 Tentang Penyelenggaraan Angkutan Penumpang Umum Pada Kawasan Strategis Nasional. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 40 Tahun 2012 Tentang Pembangunan Dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara. Jakarta.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Sosial Berskala Besar Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (Covid-19). Jakarta.
- Purwono dan Daldiri. (2020). *Protokol Kesehatan Dalam Masa Pandemi Covid-19*. girimulyo.kulonprogokab.go.id.
- Pranita, E. (2020). *Diumumkan Awal Maret, Ahli: Virus Corona Masuk Indonesia dari Januari*. www.Kompas.com.
- Ramdani, D., dkk. (2019). *Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan Dan Brand Image Terhadap Keputusan Menggunakan Transportasi Udara*. jurnal.uts.ac.id.
- Siregar, Syofian. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. <https://onesearch.id>.
- Siahaan, W. K, dkk. (2021). *Hubungan Terpaan Berita COVID-19 di Industri Penerbangan Pada Media Online dan Tingkat Kecemasan Tertular COVID-19 dengan Pengambilan Keputusan Menggunakan Jasa Transportasi Udara Masa New-Normal*. ejournal3.undip.ac.id.
- Surat Edaran Gugus Tugas Percepatan Penanganan COVID-19 Nomor 4 Tahun 2020 tentang Kriteria Pembatasan Perjalanan Orang Dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019 (COVID-19).
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Manajemen*. <http://pustakamaya.lan.go.id>.
- Syahfutra, N. A. (2017). *Analisis Pengaruh Kualitas Jasa, Harga, Dan Promosi Terhadap Keputusan Pembelian Konsumen Dalam Memakai Jasa Penerbangan Citilink ( Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi UII)*. repository.ibs.ac.id.
- Undang-Undang Nomor 1 tahun 2009 *Penerbangan*. 12 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1. Jakarta