

ANALISIS STRATEGI BANDAR UDARA NOTOHADINEGORO DALAM MENINGKATKAN MINAT PENGGUNA JASA DI ERA PANDEMI COVID-19

Leo Martin Al'amin B.¹, Febriansyah Ignas Pradana²

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan,
Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Abstrak

Dunia penerbangan di Indonesia mengalami dampak pandemi covid-19, pandemi ini menyebabkan maskapai penerbangan dan banyak pengelola bandara di Indonesia merugi. Hal tersebut membuat bandara Notohadinegoro menutup sementara aktivitas penerbangan hingga tidak melayani angkutan penumpang, sesuai dengan arahan pemerintah pusat. Tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana strategi serta hal-hal apa saja yang menghambat Bandara Notohadinegoro dalam upaya meningkatkan minat pengguna jasa di era pandemi Covid-19. Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara dan dokumentasi. Strategi promosi Bandara Notohadinegoro adalah menggelar Joyflight yang bertujuan untuk menarik pengguna jasa kembali menikmati layanan penerbangan. Joy Flight bertujuan untuk meningkatkan pariwisata dengan melakukan perjalanan melalui kota Jember di udara, sehingga Bandar Udara Notohadinegoro tetap menunjukkan bahwa bandara tersebut tetap eksis meski tidak berfungsi secara normal. Beberapa hal yang menghambat proses perencanaan strategis bandar udara menarik minat pengguna jasa adalah terbatasnya sumber daya yang dibutuhkan pengelola bandar udara dan persaingan jasa transportasi yang lebih ekonomis. Bagi pihak bandara Notohadinegoro Jember sebaiknya terus berdiskusi dengan stakeholder, tidak hanya mengandalkan penumpang, tetapi dapat bekerjasama dengan pihak-pihak yang bersangkutan. Hal itu dapat dilakukan sebagai usaha untuk menarik maskapai agar kembali bekerja sama dengan bandar udara Notohadinegoro.

Kata Kunci: Pandemi covid-19, Aktivitas penerbangan, Atrategi, Minat pengguna jasa

Abstract

The world of aviation in Indonesia is experiencing the impact of the covid-19 pandemic, this pandemic has caused airlines and many airport managers in Indonesia to lose money. This has caused Notohadinegoro airport to temporarily close flight activities so that it does not serve passenger transportation, in accordance with the direction of the central government. The purpose of this study is to find out what strategies and things are hindering Notohadinegoro Airport in an effort to increase the interest of service users in the era of the Covid-19 pandemic. This study uses a qualitative descriptive research method with data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation. Notohadinegoro Airport's promotional strategy is to hold Joyflight which aims to attract service users to enjoy flight services again. Joy Flight aims to increase tourism by traveling through the city of Jember in the air, so that Notohadinegoro Airport still shows that the airport still exists even though it is not functioning normally. Several things that hinder the airport's strategic planning process to attract service users are the limited resources needed by airport managers and competition for more economical transportation services. For Notohadinegoro Airport, Jember, it must continue to discuss with stakeholders, not only relying on passengers, but can work together with related parties. This can be done as an effort to attract airlines to cooperate with Notohadinegoro airport.

Keyword: Covid-19 pandemic, Aviation activities, Strategies, Interests of service users



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

PENDAHULUAN

Perkembangan dunia penerbangan sudah semakin berkembang terutama pada moda transportasi udara. Peranan moda transportasi sangat penting dalam kehidupan sehari-hari

terutama dalam hal waktu, jarak dan juga dapat mempermudah dalam melakukan berbagai kegiatan serta perpindahan dari satu tempat ke tempat yang lain. Bandara merupakan daerah di daratan atau di perairan meliputi Batasan-batasan tertentu yang digunakan sebagai tempat mendarat dan lepas landas pesawat udara, naik turun penumpang, bongkar muat barang/cargo, dan sebagai tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang sudah dilengkapi dengan berbagai fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Pada prinsipnya kegiatan pangkalan udara merupakan hubungan hukum yang bersifat perdata akan tetapi mengingat transportasi udara telah menjadi kebutuhan masyarakat secara luas maka diperlukan campuran tangan pemerintah dalam kegiatan pengangkutan udara yaitu menentukan kebijakan-kebijakan atau regulasi yang berhubungan dengan kegiatan pengangkutan udara sehingga kepentingan konsumen pengguna jasa transportasi udara terlindungi.

Bandara Notohadinegoro adalah sebuah bandar udara yang terletak di desa Wirowongso, kecamatan Anjung, Kabupaten Jember, Provinsi Jawa Timur yang berjarak 7 Kilometer dari kota jember. Bandar ini memiliki areal seluas 120 hektar. Merupakan bandara umum sipil pertama Indonesia yang di bangun sendiri oleh pemerintah kabupaten jember dengan kekuatan APBD kabupaten. Bandara ini dioperasikan oleh Dinas Perhubungan pemerintah Kabupaten Jember. Jumlah penebangan baik datang dan pergi sudah berjalan, hal ini terjadi karena adanya beberapa kegiatan nasional maupun internasional yang diselenggarakan oleh pemerintah Jember yang terus meningkat setiap tahunnya.

Awal tahun 2020 dunia dikejutkan dengan wabah virus corona (Covid-19) yang menginfeksi hampir seluruh negara di dunia. Semenjak Januari 2020 telah menyatakan dunia masuk ke dalam darurat global terkait virus ini. Khusus di Indonesia sendiri Pemerintah telah mengeluarkan status darurat bencana terhitung mulai tanggal 29 Februari 2020 hingga 29 Mei 2020 terkait pandemi virus ini dengan jumlah waktu 91 hari. Penerbangan di Indonesia juga mengalami dampak covid-19 yang cukup besar, jumlah penerbangan saat adanya pandemic hanya tersisa sebanyak 70 penerbangan saja.

Dalam hal ini bandara dan maskapai yang ada di Notohadinegoro meningkatkan manajemen strategi perusahaan, Dengan menggunakan manajemen strategi sebagai suatu kerangka kerja (frame work) untuk menyelesaikan setiap permasalahan didalam organisasi atau perusahaan. Maka peran manajer sebagai penentu tindakan akan lebih kreatif atau berfikir secara strategik. Rencana pengembangan strategi Bandar Udara Notohadinegoro yang akan dilakukan oleh pihak bandara adalah dengan membuat event untuk mempromosikan bandara tersebut. Hal ini bertujuan untuk menghidupkan kembali bandara dan kepercayaan para calon penumpang untuk kembali menggunakan jasa transportasi udara.

Bandar Udara

Menurut peraturan Menteri perhubungan No.69 Tahun 2013 tentang tatanan kebandarudaraan nasional, Bandar Udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan Batasan-batasan tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penenrbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya, yang terdiri atas bandara umum dan bandara khusus, yang selanjutnya bandara umum disebut dengan Bandar Udara.

Klasifikasi Bandar Udara

Bandar Udara Notohadinegoro merupakan bandara yang terletak di Kabupaten Jember tepatnya di Desa Wirowongso, Kecamatan Ajung dengan letak geografis $08^{\circ}14'0,36''\text{LS}$, $113^{\circ}41'44,02\text{BT}$. Bandar udara ini dibangun oleh pemerintah daerah pada tahun 2001. Salah satu proyek yang ada di Kabupaten Jember ini dipandang sangat strategis karena diharapkan akan mampu mendorong perekonomian di Kabupaten Jember karena potensi pariwisata dan pendidikan di Kabupaten Jember memiliki prospek yang menjanjikan di masa mendatang. Pembangunan Bandar Udara Notohadinegoro ini juga merupakan salah satu alternatif untuk mempermudah akses wisata, pendidikan dan lainnya.

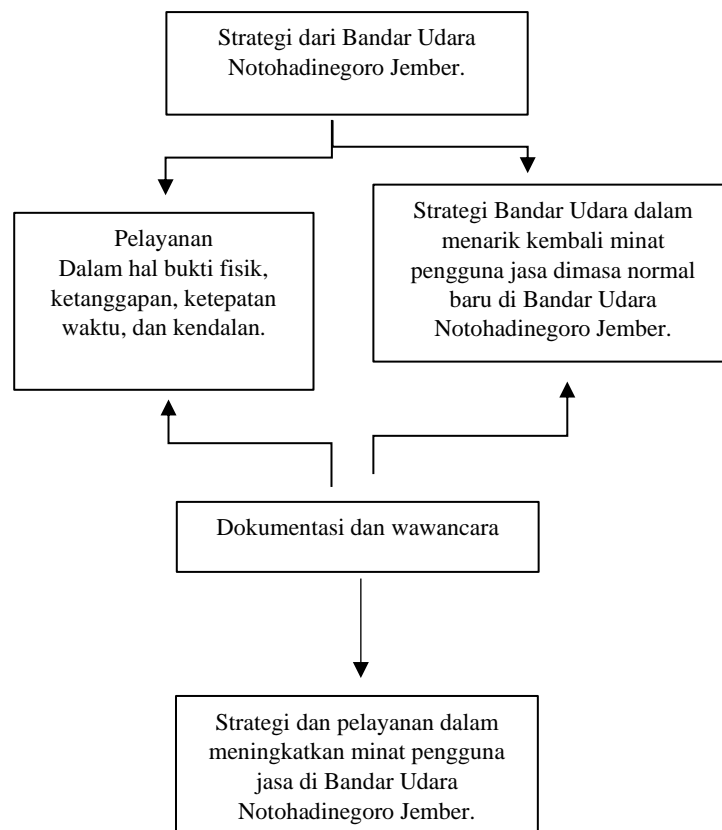
Pandemi Covid-19

Covid-19 merupakan penyakit menular yang disebabkan oleh jenis coronavirus yang baru ditemukan. Corona virus adalah suatu kelompok virus yang dapat menyebabkan penyakit pada hewan atau manusia (World Health Organization). Virus Covid-19 bisa menimbulkan beragam gejala pada pengidapnya. Gejala yang muncul ini bergantung pada jenis virus corona yang menyerang, dan seberapa serius infeksi yang terjadi.

Strategi

Strategi adalah proses penentuan rencana para pemimpin puncak yang berfokus pada tujuan jangka panjang organisasi, disertai penyusunan suatu cara atau upaya bagaimana agar tujuan tersebut dapat dicapai.

Kerangka Berpikir



METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Menurut J. moleng (2010) mendefinisikan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, Tindakan secara holistic dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alamiah dengan memanfaatkan berbagai metode ilmiah.

Objek dan Subjek Penelitian

Obyek penelitian dapat dinyatakan sebagai situasi sosial penelitian yang ingin diketahui apa yang akan terjadi di dalamnya. Pada obyek penelitian ini, peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*) orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu (Sugiyono, 2007). Obyek dari penelitian ini adalah aktivitas yang ada di bandar udara Notohadinegoro Jember, meliputi fasilitas pelayanan serta kegiatan aktif di bandara tersebut.

Metode Pengumpulan Data

Obyek penelitian dapat dinyatakan sebagai situasi sosial penelitian yang ingin diketahui apa yang akan terjadi di dalamnya. Pada obyek penelitian ini, peneliti dapat mengamati secara mendalam aktivitas (*activity*) orang-orang (*actors*) yang ada pada tempat (*place*) tertentu (Sugiyono, 2007). Obyek dari penelitian ini adalah aktivitas yang ada di bandar udara Notohadinegoro Jember, meliputi fasilitas pelayanan serta kegiatan aktif di bandara tersebut.

- a. Observasi
- b. Metode Wawancara/ interview
- c. Dokumentasi

Teknik Analisa Data

Menurut Moleong (2012) menjelaskan bahwa analisis data adalah proses mengatur urutan data, Mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Teknik analisis data mempunyai prinsip yaitu untuk mengelola data dan menganalisis data yang terkumpul menjadi data yang sistematis, teratur, terstruktur, dan mempunyai makna.

- a. Reduksi data
- b. Penyajian data
- c. Penarikan kesimpulan

Langkah-langkah Penelitian

1. Mempersiapkan semua bahan serta perlengkapan lain yang diperlukan selama penelitian.
2. Mencari data yang berkaitan dengan masalah penelitian yang berada di Bandara Notohadinegoro.
3. Mengamati Kinerja dan Pelayanan yang ada di Bandara Notohadinegoro.
4. Melakukan wawancara kepada kepala bandara atau staf yang ada di Bandara Notohadinegoro
5. Mengolah Hasil data wawancara dan pengamatan yang sudah dilakukan.
6. Mengambil sebuah kesimpulan

Uji Validitas

Triangulasi adalah metode yang digunakan dalam penelitian kualitatif untuk memeriksa dan menetapkan validitas dengan menganalisa dari berbagai perspektif Validitas dalam penelitian kuantitatif dilihat berdasarkan akurasi sebuah alat ukur yaitu instrumen. Validitas dalam penelitian kualitatif mengacu pada apakah temuan penelitian secara akurat mencerminkan situasi dan didukung oleh bukti. (Sukmadinata, 2005). Dalam penelitian ini triangulasi yang digunakan yaitu triangulasi metode. Dengan teknik ini diharapkan data yang dikumpulkan memenuhi konstruk penarikan kesimpulan. Dengan demikian, diharapkan data yang dikumpulkan layak untuk dimanfaatkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Profil Umum Bandar Udara Notohadinegoro

Bandara Notohadinegoro adalah bandara yang berada di ujung timur pulau Jawa. Bandara tersebut terletak di kabupaten Jember tepatnya di desa Wirowongso, kecamatan Anjung, dengan letak geografis $08^{\circ}14'0,36''\text{LS}$, $133^{\circ}41'44,02\text{BT}$. Bandara ini dibangun oleh pemerintah daerah pada tahun 2001. Salah satu proyek yang ada di kabupaten Jember yang dipandang sangat strategis karena mampu mendongkrak perekonomian di kabupaten Jember, karena potensi pariwisata dan pendidikan di Jember memiliki prospek yang sangat menjanjikan di masa mendatang. Pembangunan bandar udara Notohadinegoro juga merupakan salah satu alternatif untuk mempermudah akses wisata, pendidikan dan lainnya. Pembangunan bandara tersebut juga berpengaruh terhadap peningkatan kebutuhan akan sistem pengangkutan penumpang pengunjung bandara, terutama masyarakat kabupaten Jember.

Profil Responden Wawancara

Profil singkat mengenai responden wawancara di bandar udara Notohadinegoro Jember table profil responden wawancara.

Tabel 1. Responden

No	Nama	Jabatan
1	Edi Purnomo	Kepala UPTD Bandara Notohadinegoro Jember
2	Muslimin	Avsec

Hasil Observasi

Berdasarkan hasil observasi pada penelitian ini adalah mengenai strategi yang dilakukan oleh bandar udara Notohadinegoro di masa pandemic covid 19. Observasi pada penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan memahami bagaimana strategi bandara dalam upaya menarik kembali minat pengguna jasa dan mengetahui faktor apa saja yang menghambat proses perencanaan strategi dari bandar udara Notohadinegoro dalam meningkatkan minat pengguna jasa di masa new normal pandemi covid-19. Observasi dilakukan di bandar udara Notohadinegoro.

Hasil wawancara

Hasil wawancara pada penelitian ini menjadi instrumen utama dalam penelitian, wawancara pada penelitian ini dilakukan di bandar udara Notohadinegoro yang merupakan data primer dan wawancara dilakukan kepada narasumber yang memiliki peran penting dalam upaya pengembangan strategi bandar udara untuk meningkatkan minat pengguna jasa pada masa pandemi covid-19.

Hasil dokumentasi

Narasumber dalam upaya pengembangan strategi bandar udara untuk meningkatkan minat pengguna jasa pada masa pandemi covid-19 di bandar udara notohadinegoro. Adapun hasil penelitian yang didapat selama penelitian berlangsung dalam bentuk dokumentasi foto. dokumentasi yang di dapat selama penelitian yaitu bagian2 yang dilaku di bandar udara notohadinegoro..

Pembahasan

Pada pembahasan ini penulis menyajikan hasil dari penelitian yang telah dilakukan dan selanjutnya membahas tentang rumusan masalah yang diangkat oleh penulis dalam upaya perencanaan strategi Bandar Udara Notohadinegoro Dalam Meningkatkan Minat Pengguna Jasa Di Era Pandemi Covid-19.

1. Kondisi aktivitas penerbangan di Bandar Udara Notohadinegoro di tahun 2018-2020 hingga adanya pandemi covid 19.
2. Strategi yang dilakukan Bandar Udara Notohadinegoro Jember dalam upaya menarik kembali minat pengguna jasa di era pandemi covid-19.
3. Faktor-faktor yang menghambat proses perencanaan strategi dari bandar udara dalam meningkatkan minat pengguna jasa di Bandar Udara Notohadinegoro Jember.
4. ketentuan PPKM dan pembatasan sosial berskala besar.

KESIMPULAN

Strategi yang dilakukan oleh bandar udara notohadinegoro jember dalam upaya meningkatkan minat pengguna jasa di era pandemic covid-19 yaitu Kembali menghidupkan Kembali bandara dan melakukan pelayanan semaksimal mungkin sesuai dengan apa yang sudah di terapkan di bandara. Bandar udara notohadinegoro sudah menerapkan strategi yang bertujuan untuk membangun Kembali dan meningkatkan minat pengguna jasa di era pandemic 19 sampai sekarang. Namun perubahan yang dialami sangat tidak signifikan dengan apa yang sudah direncanakan. banyaknya pesaing antar transportasi yang memberikan inovasi agar tetap bertahan di tengah pandemic covid-19. selain itu dengan tidak adanya pengguna jasa dan penerbangan membuat bandar udara notohadinegoro menjadi sepi penerbangan.

Hal tersebut menyebabkan maskapai yang bekerja sama dengan bandara mengalami penurunan lonjakan penumpang yang menyebabkan putusnya hubungan Kerjasama antara bandara dan maskapai. lalu masalah-masalah yang menjadi hambatan bandara adalah kurangnya dana dari APBD kabupaten, karena bandar udara notohadinegoro jember merupakan bandara umum sipil yang di bangun oleh pemerintah kabupaten jember. Dalam menjalankan strategi meningkatkan minat pengguna jasa Kembali menggunakan transportasi udara bandar udara notohadinegoro melakukan kegiatan yang bertujuan untuk menarik Kembali minat pengguna jasa di era pandemic covid-19 ini dengan bekerjasama dengan PB fasi dan joy flight yang bertujuan untuk menyadarkan atau menarik Kembali pengguna jasa bahwa bandar udara notohadinegoro masih beroperasi dan melayani penerbangan.

Dalam Faktor yang menghambat proses perencanaan strategi bandar udara notohadinegoro dalam meningkatkan minat pengguna jasa di era pandemic covid-19 yaitu selain dana yang kurang dari APBD kabupaten, juga persaingan antar transportasi. dimana terdapat dua faktor yang mempengaruhi, yakni faktor lingkungan dan faktor stimulus pemasaran. dimana faktor lingkungan sendiri ditentukan oleh public yang turut tertarik dengan adanya program terbaru yang memberikan solusi permasalahan masyarakat di tengah pandemic covid-19. sedangkan faktor stimulasi merupakan upaya yang dilakukan dengan

memfokuskan pada pemasaran yang memanfaatkan media online. hal ini dapat meningkatkan manajemen strategi yang meningkat perusahaan atau instansi yang sedang terpuruk dan dapat menjadikan pemasaran dalam sebuah sistem manajerial yang efisien dan efektif.

Adapun saran bagi bandar udara notohadinegoro diantaranya: bagi pihak bandara sebaiknya mendiversifikasikan dengan stakeholder, jangan mengandalkan penumpang, tetapi dapat bekerja sama dengan pihak-pihak yang bersangkutan seperti bupati dan beberapa ASN untuk kegiatan atau rapat yang berada di luar kota jember, untuk menggunakan transportasi udara. hal ini bertujuan untuk meningkatkan pengguna jasa dan beberapa untuk menarik maskapai untuk bekerja sama dengan bandar udara notohadinegoro. Melakukan Kerjasama dengan PT angkasa pura untuk menggandeng bandar udara notohadinegoro untuk pengembangan bandara. dengan ini guna untuk meningkatkan rute, frekuensi dan kualitas penerbangan di bandar udara notohadinegoro. selain itu juga bisa mendukung perekonomian, perdagangan dan memperluas konektivitas udara bagi masyarakat jember dan sekitarnya. Selain beroperasi di dunia transportasi dalam memberikan pelayanan secara komersial, bandar udara notohadinegoro dapat mencoba untuk menjalin Kerjasama dengan sekolah penerbangan sekolah pilot.

DAFTAR PUSTAKA

- Anselm Strauss, Dasar-dasar Penelitian Kualitatif (Yogyakarta: Pustaka Pelajar, 2003), hlm. 4-5.
- Annex 14 Vol I. 2004. Arodrome Design and Operation Fourth.
- Buana, D. R. (2020). Analisis Perilaku Masyarakat Indonesia dalam Menghadapi Pandemi Virus. *Naskah Publikasi Penelitian*. Universitas Mercu Buana dan National Research Tomsk State University.
- David, Fred R. 2011. Manajemen Strategis. Jakarta, Salemba Empat
- Fatoni, 2015. <http://repository.uin-suska.ac.id/6664/4/BAB%20III.pdf>, (6 Oktober 2019 jam 08.15)
- Fauziyah, Nur (2015) Efektifitas Penggunaan Alat Bantu Reaksi Gerakan Tangan Bagi Kaum Disabilitas
- Hunger, David & L, Whelen., Thomas. Manajemen Strategi Ter. Julianto Agung. Yogyakarta: ANDI, 2009.
- Hamzah, A. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif : Rekonstruksi Pemikiran Dasar Serta Contoh Penerapan Pada Ilmu Pendidikan, Sosial Dan Humaniora*. Yogyakarta: Medialiterasi.
- Hary Soegiri, Moeljadi, Sherlinda Octa Yuniarsa. (2020). ANALYSIS OF INNOVATION PROCESS FOR ENVIRONMENTAL GREEN PERFORMANCE: CASE STUDY ON NOTOHADINEGORO AIRPORT, JEMBER
- Hariadi, Bambang. 2003. Strategi Manajemen : Strategi Memenangkan Perang Bisnis.
- Kementerian Kesehatan. (2020). *Panduan Pelayanan Kesehatan Balita pada Masa Tanggap Darurat Covid-19*. Jakarta: Direktorat Jenderal Kesehatan Masyarakat.
- Keputusan Presiden Nomor 7 Tahun 2020 Tentang Gugus Tugas Percepatan Penangan Virus Desase 2019 diubah dengan Keputusan Presiden Nomor 9 Tahun 2020
- Keputusan Presiden 12 Tahun 2020 Tentang Penetapan Bencana Non Alam Penyebaran Covid 19 sebagai Bencana Nasional
- Kementerian perhubungan republic Indonesia bekerja sama dengan Universitas Indonesia, (2020). Model Dan Strategi Pemulihan Bisnis Penerbangan Pasca Pandemi Covid-19
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Manajemen Pemasaran* (13 ed., Vol. 1). Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *Marketing Management* (13 ed., Vol. 2). Jakarta: Erlangga.

- Kotler, Philip (1994), "Marketing Management: Analysis, Planning, Implementation, and Control", Englewood Cliffs, New Jersey, Prentice Hall Inc., Edisi Delapan.
- Luthfiyah, Talitha Sahda & Fidel Miro. (2020). Pengaruh Covid-19 terhadap Transportasi di Daerah Jabodetabek. *Naskah Publikasi Penelitian*. Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Bung Hatta Padang
- Liu, dkk. 2009. Strategi Peningkatan Pelayanan Prasarana Transportasi Di Nusa Tenggara Timur. Nisak, Zuhrotun. 2013. <http://journal.unisla.ac.id/pdf/12922013/4.pdf>. (25 September 2019 jam 22.28)
- Malang, Bayu Media. Mulyadi. 2001. Sistem Perencanaan & amp ; Pengendalian Manajemen. Jakarta,
- Moleong, Lexy. 2010. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Peraturan Presiden Nomor 21 Tahun 2020 Tentang Pembatasan Bersekala Besar Dalam
- Polater, A. (2020) A Surge Capacity Management Perspective. *Journal of Air Transport Management*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 69 Tahun 2013 tentang Tata Nal Kebandarudaraan Nasional. Jakarta: Departemen Perhubungan
- Pere Suau-Sancheza, Augusto Voltes-Dortac, Natàlia Cugueró-Escofeta. (2020). An early assessment of the impact of COVID-19 on air transport: Just another crisis or the end of aviation as we know it?. Barcelona, Spain
- Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Disease 2019. Wilke, Sabine (2013)
- Salemba Empat Taufiqurokhman. 2016. Manajemen Strategik. Jakarta. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Prof. Dr. Moestopo Beragama
- Skelcher, Chris, 1992, Managing for Service Quality, Long Man Group, U.K.Lpd, London.
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, F.(2005). *Service Marketing: Esensi & Aplikasi*. Penerbit Marnesis. Teknik Sipil dan Perencanaan, Universitas Bung Hatta Padang
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 6 Tahun 2018 Tentang Kekearantina Kesehatan
- Whelen, Hunger. Manajemen Strategik. Yogyakarta: Gramedia. 2019