

Pengaruh Mesin *Self Check-in* Terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta

Dani Tatrasandi¹ You She Melly A.D.² Mohammed Taaqbier³

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2,3}

Email: danitatra97@gmail.com¹ you.she@sttkd.ac.id² mohammedtaaqbier09@gmail.com³

Abstrak

Pertumbuhan teknologi di dunia pasti hendak mempengaruhi pada setiap aktivitas yang dijalani oleh setiap manusia. Alat teknologi terus menjadi semakin moderen ini menolong seorang lebih gampang dalam menuntaskan seluruh aktivitas ataupun pekerjaannya. Teknologi pendukung jenis *check-in* ini dapat memudahkan para calon penumpang. Tetapi, nyatanya masih banyak pengguna yang memilih untuk memakai *check-in konvensional* maupun *check-in counter*. Dalam penelitian, peneliti memilih metode kombinasi, (*mixed method*). Penelitian kombinasi (*mixed methods*) dengan cara mengambil sampel sebanyak 100 responden. Dalam penelitian ini menjadi variabel *independen* adalah mesin *self check-in* (X), yang telah di sediakan oleh maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Adisucipto Yogyakarta. Menjadikan variabel dalam penelitian ini *dependen* ialah kepuasan terhadap penumpang (Y), dan pada variabel ini adalah variabel utama untuk menjadikan faktor berlakunya dalam penelitian. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa mesin *self check-in* berpengaruh *signifikan* pada kepuasan penumpang pada maskapai citilink di Bandara Adisucipto. Mampu menyediakan counter yang khusus untuk penumpang sudah melaksanakan *check-in* melalui *website* juga *Smartphone* perlu adanya penambahan mesin *self check-in* di setiap bandaran di Yogyakarta. Mampu menyediakan counter yang khusus untuk penumpang sudah melaksanakan *check-in* melalui *website* juga *Smartphone*.

Kata Kunci : *self check-in*, kepuasan, Citilink

Abstract

The development of innovation on the planet will surely influence the exercises that are completed by people themselves. These mechanical instruments that keep on being progressed help people all the more effectively complete movements of every kind or work. This kind of registration support innovation can make it more straightforward for planned travelers. Be that as it may, truth be told there are as yet numerous travelers who decide to involve regular registration or registration counters. In this review, analysts utilized a mix research strategy (blended technique). Consolidated research (blended techniques) by taking an example of 100 respondents. In this exploration, the free factor is oneself registration machine (X), which has been given by Citilink aircraft at Yogyakarta Adisucipto International Airport. In this review, the reliant variable is traveler fulfillment (Y), where this variable is the really factor that is the overall element in the review. The computation results show that oneself registration machine essentially affects traveler fulfillment on Citilink carriers at Adisucipto Airport. Ready to give counters. exceptional for. that traveler. as of now did a check.k-in through. sites and. Cell phones It is important to add a self registration machine at each air terminal in Yogyakarta. Ready to give counters. unique for. that traveler. as of now did a check.k-in through. sites and. Cell phone

Keyword: *self registration, fulfillment, Citilink*



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

PENDAHULUAN

Bersamaan banyaknya orang yang memakai jasa industri transportasi, khususnya transportasi udara, untuk industri penerbangan (airlines) menaikkan armada pesawatnya. Perihal tersebut jadi sebagian upaya industry maskapai buat berikan pelayanan yang terbaik

terhadap pengguna jasa. Pelayanan sangat berarti diberikan buat nilai positif untuk pelanggan disetiap penerbangan serta membagikan kepuasan yang bermutu supaya sanggup berkembang tumbuh dengan baik terhadap perilaku konsumen. Oleh sebab itu, tiap industri wajib mempunyai komitmen buat senantiasa membagikan pelayanan yang terbaik. Salah satu industri penerbangan PT Citilink Indonesia merupakan suatu maskapai penerbangan bertarif rendah serta anak industri Garuda Indonesia. Industri ini berdiri tahun 2001 selaku Unit Bisnis Strategis (SBU) serta difungsikan selaku salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Semenjak bertepatan pada 30 Juli 2012 Citilink secara formal beroperasi selaku entitas bisnis yang terpisah dari Garuda Indonesia sehabis memperoleh Air Operator Certificate (AOC).

Kesediannya fasilitas pendukung operasional diperlukan untuk suatu Bandar udara, dengan adanya fasilitas pendukung dapat menciptakan hal tersebut diperlukan pula peningkatan kualitas pelayanan dan moda transportasi udara. Di era kemudahan teknologi saat ini, *check-in* tidak harus selalu dilakukan di *counter* bandar udara. Hal ini disebabkan sebagian besar maskapai penerbangan di Indonesia telah menyediakan layanan *check-in* melalui situs resmi maskapai dan mesin *self check-in*.

Teknologi pendukung jenis *check-in* ini dapat memudahkan para calon penumpang. Tetapi, nyatanya masih ada sebagian penumpang memilih untuk memakai *check-in konvensional* maupun *check-in counter*. Penumpang masih ada sebagian yang merasakan bahwa *check-in mobile* maupun *website* sangat kurang efisien. Karena *check-in mobile* atau *check-in website* tidak dapat langsung melakukan penitipan pada bagasi berbayar dan harus ditempatkan *check-in counter* sama dengan penumpang saat melakukan *check-in* melalui *counter*. Hal itu yang dapat menyebabkan antrian di *check-in counter* dikarenakan masih banyak yang belum bisa menggunakan mesin *self check-in* dan juga mesin *self check-in* yang tersedia pada bandar udara masih kurang mencukupi. Pada Bandar udara seharusnya memiliki 3 mesin. Mesin yang terdapat pada bandar udara seringkali dalam keadaan rusak, karena itu banyak penumpang yang masih harus mengantri pada *check-in counter*. Sedangkan maskapai Citilink telah menyediakan 3 sampai 4 *check-in counter* disetiap bandar udara.

Check-in

Check-in adalah proses konfirmasi calon penumpang pada maskapai sesaat sebelum menaiki pesawat terbang. Selain dapat dilakukan secara manual dengan cara mendaftarkan diri pada petugas maskapai di bandar udara, *check-in* juga dapat dilakukan dengan mesin *self check-in* dan melalui *website* maskapai. Berikut ini macam-macam *check-in*:

- a. *Normal Check In*. Fasilitas *check-in* ini umum untuk semua maskapai, Citilink menyarankan pelanggannya untuk melakukan *check-in* di bandar udara setidaknya keberangkatan sebelum 30 menit untuk penerbangan domestik dan 45 menit untuk penerbangan internasional.
- b. *Web Check-in*. *Internet check-in* yang ditawarkan oleh maskapai Citilink merupakan cara lain untuk melakukan *check-in* melalui situs *website* www.citilink.co.id *web check-in* juga dibutuhkan data pendukung seperti paspor, tiket, KTP, dan juga visa jika akan melakukan perjalanan ke luar negeri. Perbedaan dengan proses *check in* di Bandar Udara yaitu, saat melaksanakan *web check-in* penumpang bisa melakukan mencetak *boarding pass* sendiri. Selain itu, penumpang bisa meminta beberapa *request* terhadap pihak maskapai seperti permintaan *bassinet* untuk bayi, pendaftaran bagasi dan pemilihan nomor kursi penumpang jika memungkinkan.
- c. *Mesin Self Check-in*. *Check-in* dengan cara individu pada *self check-in* telah disediakan oleh maskapai citilink di bandar udara. Cara *check-in* penumpang hanya perlu memasukkan kode

booking dan nama belakang penumpang pada mesin *self check-in*. Setelah itu penumpang bisa langsung klik enter atau print *boarding pass* jika sudah yakin dengan data yang muncul pada layar mesin. Data yang dimaksud adalah nama lengkap, tujuan, dan pesawat yang akan digunakan sesuai dengan pesanan. Setelah itu penumpang bisa langsung memberikan *boarding pass* yang sudah dicetak di *self check-in* kepada petugas.

Penumpang

Sebagaimana dikemukakan oleh Damardjati (2001:94) bahwa setiap orang yang dipindahkan atau yang harus diangkut dengan pesawat udara atau cara pengangkutan yang berbeda, berdasarkan persetujuan dari organisasi yang menyelenggarakan pengangkutan itu. Para pengguna adalah pembeli barang dan jasa pada suatu organisasi, baik bisa berupa (individu) dan juga bisa berupa organisasi.

Pelayanan Penumpang

Sebagaimana ditunjukkan oleh Moenir (2010:26) pelayanan merupakan suatu tindakan yang dilakukan oleh seorang individu atau perkumpulan berdasarkan variabel material melalui kerangka, teknik dan strategi tertentu dengan tujuan akhir untuk memuaskan kepentingan orang lain sesuai dengan keistimewaannya. pelayanan pada dasarnya adalah serangkaian latihan, dengan cara ini pelayanan adalah siklus. Sebagai suatu siklus, pelayanan terjadi secara konsisten dan terus-menerus, meliputi seluruh kehidupan individu dalam bermasyarakat.

Kepuasan Penumpang

Definisi kepuasan merupakan reaksi ataupun asumsi konsumen menimpa karakteristik ataupun keistimewaan produk ataupun jasa, ataupun produk itu sendiri yang sediakan tingkatan kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan mengkonsumsi konsumen.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini merupakan penelitian menurut tingkat eksplanasi (penjelasan), yaitu penelitian asosiatif atau hubungan, penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel. Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, mengontrol suatu gejala. Jenis data dan analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuantitatif, data kuantitatif berupa data yang berbentuk angka.

Populasi merupakan wilayah yang terdiri atas obyek yang sudah mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang diterapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya sample sesuatu populasi jika sample tersebut mewakili populasi, dalam seluruh riset hingga pengamat mengambil sample sebanyak 100 orang yaitu penumpang citilink yang ada di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Tabel 1. Definisi Oprasional Variabel

No	Variabel	Indikator	Skala Pengukuran
1	Mesin Self Check-in	Sesuai Dengan Kebutuhan	Skala liker
		Mampu Mengoptimalkan Hasil Kerja	
		Mudah Dalam Penggunaan	
		Mempercepat Proses Kerja	
		Penempatan Ditata Dengan Benar	
2	Kepuasan Penumpang	Penyampaian produk atau jasa yang di rasakan	Skala liker
		Konfirmasi atau diskonfirmasi	
		Perilaku mengeluh	

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin

Gambaran responden ini berdasarkan jenis kelaminnya ditata dalam bentuk tabel 2, sebagai berikut:

Tabel 2. Distribusi Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Frequency	Percent (%)
Perempuan	71	71%
Laki-Laki	29	29%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Karakteristik Berdasarkan Usia

Gambaran responden berdasarkan usia disajikan dalam table 3 sebagai berikut:

Tabel 3. Distribusi Responden Berdasarkan Usia

Usia	Frequency	Percent (%)
<25 Tahun	45	45%
>25-40 Tahun	22	22%
40-55 Tahun	31	31%
>55 Tahun	2	2%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Karakteristik Berdasarkan Pendidikan Terakhir

Klasifikasi responden berdasarkan tingkat pendidikan dapat dilihat pada table 4 sebagai berikut:

Tabel 4. Distribusi Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Pendidikan Terakhir	Frequency	Percent (%)
SMP	3	3%
SMA/SMK	49	49%
Diploma (D1/D2/D3/D4)	8	8%
Sarjana	40	40%
Total	100	100%

Sumber : Data Primer Diolah, 2022

Karakteristik Berdasarkan Pekerjaan

Klasifikasi responden berdasarkan pekerjaan dapat dilihat pada table 5, sebagai berikut:

Tabel 5. Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Frequency	Percent (%)
Ibu Rumah Tangga	12	12%
Pengajar	13	13%
Wiraswasta	23	23%
Karyawan	29	29%
Mahasiswa	23	23%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Karakteristik Berdasarkan Lama Bekerja

Klasifikasi responden yang berdasarkan Lama Bekerja responden dapat ditunjukkan pada table 6 sebagai berikut:

Tabel 6. Distribusi Berdasarkan Lama Bekerja Responden

Lama Bekerja	Frequency	Percent (%)
<1 Tahun	21	21%
1-5 Tahun	53	53%
5-10 Tahun	23	23%
10-15 Tahun	3	3%
Total	100	100%

Sumber: Data Primer Diolah, 2022

Selanjutnya dilakukan pengujian validitas dan reliabilitas terhadap kuesioner dengan hasil seluruh item butir pernyataan dinyatakan valid dan realibel.

Pembahasan

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Pengukuran digunakan dengan membandingkan nilai *asym.sig (2-tailed)* dengan nilai yang ditentukan sebesar 5%, apabila nilai lebih besar dari pada 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa data tersebut berdistribusi normal. Hasil uji normalitas adalah sebagai berikut:

Tabel 7. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.00000000
	Std. Deviation	2.21240698
Most Extreme Differences	Absolute	.117
	Positive	.091
	Negative	-.117
Test Statistic		.117
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200

Sumber : Analisis Data Primer, 2022

Berdasarkan table 4.9 hasil uji normalitas di atas diperoleh *Asymp, Sig (2-tailed)* senilai 0,20 yang berarti lebih besar dari pada 0.05, sehingga dapat dikatakan, data tersebut terdistribusi normal.

Analisi Regresi Linear Sederhana

Analisis dalam penelitian menggunakan analisis regresi berganda berfungsi untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel yaitu variabel Mesin *Self Check-in* (X), terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Hasil pengolahan ditunjukkan pada tabel 8 berikut:

Tabel 8. Uji Regresi Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	B	Std. error	Beta			
1	(Constant)	8.225	3.012		2.731	.007
	Mesin <i>Self Check-in</i>	.380	.099	.361	3.833	.000

Sumber: Analisis Data Primer, 2022

Hasil perhitungan yang menunjukkan bahwa mesin *self check-in* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai citilink di Bandara Adjisucipto. Hal ini didasarkan pada hasil t_{hitung} sebesar 3,833 dengan tingkat signifikansi $<5\%$ yaitu 0.000. Hasil tersebut memiliki makna bahwa, kepuasan penumpang akan meningkat apabila pengetahuan tentang mesin *self check-in* pada Bandara Udara Adjisucipto Yogyakarta ditingkatkan maka semakin tinggi pengetahuan tentang mesin *self check-in* terhadap tingkat kepuasan penumpang.

Uji Hipotesis

Uji T

Uji T secara parsial dilakukan untuk mengetahui besarnya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dengan ketentuan jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ atau $sig < 0.05$ maka hipotesis diterima, dalam hal ini variabel independen secara parsial (sendiri) memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel dependen. Sebaliknya, jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ dan $sig > 0.05$ maka tidak terdapat pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen. Melalui perhitungan SPSS, maka diperoleh hasil pada table 9:

Tabel 9. Uji T

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. error	Beta		
1 (Constant)	8.225	3.012		2.731	.007
1 Mesin <i>Self Check-in</i>	.380	.099	.361	3.833	.000

Sumber : Analisis Data Primer, 2022

Dimana nilai t_{hitung} variabel pengetahuan dasar sebesar 3,833 maka $t_{hitung} > t_{tabel}$ ($3,833 > 1,664$) dengan ini nilai *Signifikansi* $0,00 < 0,05$. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat diketahui H_0 diterima juga H_a Diterima. Maka, dapat disimpulkan adanya pengaruh signifikan mesin *self check-in* dengan kepuasan penumpang terhadap maskapai citilink.

Uji F

Uji F bertujuan untuk menunjukkan seberapa jauh pengetahuan satuan variabel independent terhadap variabel dependen. Adapun Uji F berdasarkan tabel 10 sebagai berikut:

Tabel 10. Uji F

Model	Sum of Square	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	72.660	1	72.660	14.695	.000 ^b
1 Residual	484.580	98	4.945		
1 Total	557.240	99			

Sumber: Analisis Data Primer, 2022

Diketahui bahwa F_{hitung} sebesar 14,695 dan diketahui F_{tabel} sebesar 2,757. Hal ini menunjukkan $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($14,695 > 2,757$) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Analisis tersebut menunjukkan hipotesis diterima dimana mesin *self check-in* secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada maskapai citilink.

Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Koefisien determasi (R^2) dapat mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variable dependen. Adapun uji koefisien determinasi berdasarkan tabel 11 sebagai berikut:

Tabel 11. Uji Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjust R Square	Std. Error of the Estimate
1	.361 ^a	.130	.122	2.224

Sumber: Analisis Data Primer, 2022

Berdasarkan tabel diatas, dapat dilihat nilai koefisien determinasi atau *R square* sebesar 0,130 atau 13,0%. Nilai *R square* didapatkan dari angka korelasi yang dikuadratkan yakni 0,361 dikalikan dengan 0,361. Berdasarkan analisis tersebut, dapat diketahui mesin *self check-in* secara simultan berpengaruh 13,0% terhadap kepuasan penumpang sedangkan sisanya (10 0%-13,0%=87,0%) dipengaruhi oleh variabel lain diluar persamaan tersebut atau variabel yang tidak diteliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di Bandara Udara Internasional Adjisucipto Yogyakarta pada Maskapai Citilink. Maka, dapat ditarik kesimpulan penelitian yaitu: Hasil perhitungan menunjukkan bahwa mesin *self check-in* berpengaruh signifikan pada kepuasan penumpang pada maskapai citilink di Bandara Adjisucipto. Sesuai pada hasil t_{hitung} dengan nilai 3,833 dengan tingkat sig <5% yaitu 0,000. Hasil tersebut memiliki makna bahwa, kepuasan penumpang akan meningkat apabila pengetahuan tentang mesin *self check-in* pada Bandara Udara Adjisucipto Yogyakarta ditingkatkan. Semakin tinggi pengetahuan tentang mesin *self check-in*, maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang di Bandara Internasional Adjisucipto Yogyakarta pada Maskapai Citilink.

Hasil perhitungan t_{hitung} variabel mesin *self check-in* sebesar 3,833 pada $t_{hitung} > t_{tabel}$ (3,833 > 1,664) dengan inilah nilai signifikansi 0,00 < 0,05. Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat diketahui H_0 diterima dan H_a diterima, sampai didapat kesimpulan bahwa ada pengaruh signifikan antara mesin *self check-in* dengan kepuasan penumpang terhadap maskapai citilink.

Setengah dari pengguna transportasi udara merasa nyaman atau puas dengan keadaan serta kelayakan bidang dalamnya kabin dan sarana untuk penumpang yang terletak di dalam pesawat. Sebaliknya tahapan yang sangat kurang baik merupakan pre-flight, paling utama dalam perihal sarana check-in. Walaupun mempunyai bermacam-macam tipe *check-in*, seperti *check-in mobile*, *website check-in* dan *self check-in*. Banyaknya *self check-in* padalapanan masih sangat dirasakan kurang mencukupi penumpang. Pengguna layanan *check-in* tersebut pula juga wajib melaksanakan mencetak *pass boarding* pada *counter check-in* serta menitipkan bagasi berbayar untuk penumpang yang bawa bagasi. Sehingga antrian di *counter check-in* lapangan terbang juga tak menurun dengan cara signifikan.

Berdasarkan penelitian yang sudah dilakukan, ada beberapa saran peneliti terhadap kepuasan pengguna transportasi udara. yang ingin ditingkatkan oleh peneliti untuk penelitian selanjutnya, sebagai berikut: Perlu adanya penambahan mesin *self check-in* di setiap bandaran di Yogyakarta. Dimaksudkan, agar mesin *self check-in* dalam memudahkan penumpang untuk melakukan *check-in* secara individu dan teratur. Dalam penambahan mesin *self check-in* ini mesti disamakan sama pemeriksaan berkala terhadap kinerja mesinnya agar tidak terjadi kesalahan yang dapat menyusahkan penumpang. pada penumpang yang tidak menggunakan bagasi berbayar langsung bisa melakukan *checkin* pada pengantrian di *check-in counter*. Mampu menyediakan counter khusus pada penumpang yang menggunakan melakukan *check-in* melalui *Smartphone* dan *website*. Penumpang melakukan *check-in* melalui *website* atau *smartphone* sehingga mesti *check-in* bagasi, pada counter sama dengan mesin, penumpang melakukan *check-in* di *counter*. Antrian *counter check-in* masih kurang efisien dan panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suhasimi. 2010. *Prosedur Penelitian*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Faisal. 2005. *Pengaruh insentif dan fasilitas kerja terhadap produktivitas kariawan*. Yogyakarta: FE-UGM.
- Kotler dan Keller. 2007. *Manajemen Riset dan Prilaku Konsumen*. Jakarta: PT Gramedia Pusat.
- Kusumah. 2011. *Angket Sebagai Teknik Pengambilan Data*. Jakarta: PT Indeks
- Lupiyoadi. Handani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Moekijat. 2001. *Manajemen Personaliadan Sumber Daya Manusia*. Pustaka. Jakarta.
- Sinambela. 2011. *Refermasi Pelayanan Publik*. Jakarta; Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. *Statistik Untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendapatan Kuantitatif, Kualitaif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, cv.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumarwo, Edi. 2000. *Layanan Penumpang dan Bagasi*. Jakarta: Citra Pustaka.
- UUD, No. 22 Tahun 2009. Tentang Penumpang Angkutan Umum pasal 1 ayat 25