

Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali

Evelyna Vindasari Yonathan¹ Kifni Yudianto²

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

Email: evelynayonathan@gmail.com¹ kifni.yudianto@sttkd.ac.id²

Abstrak

Permasalahan yang timbul di *check-in counter* biasanya adalah terjadinya penumpukan antrian pada para calon penumpang sehingga mengakibatkan antrian pada *check-in counter*, tak hanya itu ada juga penumpang yang mengalami kelebihan bagasi namun dari sisi penumpang tersebut menolak untuk membayar kelebihan bagasinya. Jika sudah seperti itu maka langkah petugas *check-in* yaitu memberikan informasi terkait SOP (*Standard Operating Producer*) kepada para calon penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk: 1) Untuk mengetahui pengaruh yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. 2) Untuk mengetahui seberapa besar dampak pengaruh yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif. Dengan total sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Adapun responden dalam penelitian ini merupakan para pengguna jasa transportasi udara untuk penerbangan domestik di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Penelitian ini menggunakan teknik *Non-Probability Sampling* dengan pendekatan *Purposive Sample* (sampel bertujuan) karena cara pengambilan sampel sesuai kriteria tertentu. Penelitian ini mempunyai satu variabel *independent* kualitas pelayanan (X) dan variabel *dependent* kepuasan penumpang (Y). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan *check-in* (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) dengan hasil Uji t diperoleh 0.000 yang artinya nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$). Hasil pengujian R Square (R^2) disimpulkan bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 0.181. Dapat ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan *check-in* mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 18.1% dan sisanya sebesar 81.9% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diuji ke dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang, *Check-in*.

Abstract

The problem that arises at the *check-in counter* is usually the accumulation of queues for prospective passengers, resulting in queues at the *check-in counter*, not only that there are also passengers who experience excess baggage but from the passenger side they refuse to pay for their excess baggage. If it is like that, the *check-in officer's* step is to provide information related to the SOP (*Standard Operating Producer*) to prospective passengers. This study aims to: 1) To determine the effect of service quality *check-in counter* on passenger satisfaction at Adi Soemarmo Boyolali International Airport. 2) To find out how big the impact of the quality of *check-in counter* services on passenger satisfaction at Adi Soemarmo Boyolali Airport. The research method used is a quantitative method. With a total sample used in this study as many as 100 respondents. The respondents in this study were users of air transportation services for domestic flights at Adi Soemarmo Boyolali International Airport. This study uses a *Non-Probability Sampling* technique with a *Purposive Sample* approach (*purposed sample*) because the sampling method is according to certain criteria. This study has one independent variable service quality (X) and the dependent variable passenger satisfaction (Y). The results of this study indicate that H_0 is rejected and H_a is accepted which means that there is a significant influence between the *check-in* service quality variable (X) on the passenger satisfaction variable (Y) with the t test results obtained 0.000 which means the significance value is smaller than 0.05 ($0.000 < 0.05$). The results of the R

Square (R_2) test concluded that service quality affects passenger satisfaction by 0.181. It can be concluded that the quality of check-in service affects passenger satisfaction by 18.1% and the remaining 81.9% is explained by other variables that were not tested in this research.

Keywords: Service Quality, Passenger Satisfaction, Check-in.



This work is licensed under a [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Pada hakikatnya setiap moda transportasi tentunya mempunyai nilai keunggulan masing-masing sebut saja salahsatunya moda transportasi udara. Transportasi udara dewasa ini terutama di Indonesia semakin mengalami perkembangan seiring berjalannya waktu apalagi di era globalisasi ini dimana orang-orang selalu mengutamakan kesempatan, dan ketepatan waktu dalam melakukan perjalanan dari satu tempat ke tempat lain tanpa mengurangi aspek keselamatan serta aspek kenyamanannya. Transportasi seperti pesawat memberikan pelayanan untuk calon penumpang agar lebih mudah untuk mendata kepergian calon penumpang seperti *check-in* di counter.

Check-in sendiri merupakan proses pelaporan awal yang dilakukan oleh para calon penumpang pesawat udara dimana nantinya para calon penumpang akan melakukan konfirmasi kepada awak pesawat sebelum ikut dalam suatu penerbangan untuk memperoleh tiket dan barang bawaan (bagasi). Permasalahan yang timbul di *check-in counter* biasanya adalah terjadinya penumpukan antrian pada para calon penumpang sehingga mengakibatkan antrian pada *check-in counter*, tak hanya itu ada juga penumpang yang mengalami kelebihan bagasi namundari sisi penumpang tersebut menolak untuk membayar kelebihan bagasinya.

Sedangkan pelayanan yang terbaik yang dapat diberikan oleh pihak Angkasa Pura I Bandara Adi Soemarmo salah satunya adalah memperhatikan dari aspek kepuasan penumpangnya. Sebagai penyedia layanan jasa penerbangan sudah semestinya memberikan pelayanan yang terbaik kepada para pengguna jasa sehingga para pengguna jasa penerbangan yang merasa puas akan pelayanan tersebut akan memberikan *feedback* yang positif kepada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

Menurut P. & G. A (2014) Kepuasan pelanggan merupakan perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Kepuasan penumpang sangatlah penting dimana nantinya akan bergantung pada tindakan pemakaian jasa penerbangan di kemudian hari. Dimana jika para penumpang merasa tidak puas akan pelayanan pada saat para penumpang melakukan *check-in* tidak menutup kemungkinan para penumpang akan beralih menggunakan moda transportasi lainnya atau hal-hal lainnya yang akan merusak citra baik yang sebelumnya telah dibangun oleh penyedia jasa penerbangan. Sebaliknya jika pelayanan yang diberikan oleh jasa penerbangan memuaskan para penumpang maka akan timbul loyalitas dari penumpang yang mana nantinya para penumpang akan terus menggunakan jasa penerbangan secara terus menerus sehingga citra perusahaan jasa akan semakin hari semakin membaik.

Pelayanan memiliki definisi tersendiri dari beberapa tokoh ahli, dengan ini dapat disimpulkan kualitas pelayanan merupakan suatu wujud pandang penilaian dari konsumen terhadap layanan jasa yang konsumen rasakan yang sebelumnya telah diberikan oleh perusahaan. Mutu dan kualitas dari pelayanan harus tetap dipertahankan bahkan ditingkatkan agar dapat mempertahankan para konsumen dan menimbulkan sikap loyalitas.

Menurut Freddy (2017), Pelayanan prima atau *service excellent* adalah suatu pelayanan terbaik dalam pemenuhan harapan serta kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan

prima ini merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan. Pelayanan prima menjadi sebuah bentuk keharusan atau tuntutan yang harus terpenuhi dalam industri jasa maupun dagang ketika menghadapi konsumen ataupun pelanggan. Didunia bisnis, persaingan antara penjual satu dengan yang lainnya sangat ketat. Hal ini adalah yang kemudian mendorong para penjual harus memberikan servis yang memaksimal kepada para pelanggannya agar para pelanggan merasa terpuaskan.

Lupiyoadi (2014:228) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk jasa yang diterima dengan yang diharapkan. Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat kesenangan, kelegaan dan sebagainya).

Menurut Kotler dan Keller (2012) perusahaan akan bertindak bijaksana dengan mengukur kepuasan pelanggan secara teratur karena salah satu kunci untuk mempertahankan pelanggan adalah kepuasan konsumen. Aspek-Aspek yang digunakan untuk mengukur kepuasan penumpang seperti *Reliability*, *Product- related information* dan *Commercial aspect*. Kepuasan pelanggan, walaupun membuat riset ini bukanlah suatu pekerjaan yang mudah, namun perusahaan harus tetap melaksanakannya agar para pelanggan selalu merasa puas atas pelayanan yang diberikan. Metode yang dapat diukur untuk menghitung kepuasan pelanggan seperti system keluhan dan saran, *ghost/mystery shopping*, analisis mantan pelanggan dan survey kepuasan pelanggan.

Menurut Sulistyani dan Irawan (2018) hipotesis adalah jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Dikatakan sementara karena, jawaban yang diberikan melalui hipotesis baru didasarkan teori, dan belum menggunakan fakta. Dari pengertian yang sudah dijelaskan dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis sebagai berikut:

Ho: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan *check-in* counter terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

Ha: Ada pengaruh antara kualitas pelayanan *check-in* counter terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian yang digunakan adalah Kuantitatif. Sugiyono (2018) mendefinisikan penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan terhadap filsafat positifisme, digunakan dalam meneliti terhadap sampel dan populasi penelitian, teknik pengambilan sampel umumnya dilakukan dengan acak atau *random sampling*, sedangkan pengumpulan data dilakukan dengan cara memanfaatkan instrumen penelitian yang dipakai, analisis data yang digunakan bersifat kuantitatif atau bisa diukur dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang ditetapkan sebelumnya.

Penelitian kuantitatif adalah data yang diperoleh dan diolah secara sistematis yang berarti menggunakan teknik perhitungan atau statistik untuk mengetahui adanya pengaruh dari kualitas pelayanan *check in* counter terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Variabel independen dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X) dan variabel dependen dimana instrumen digunakan adalah Kepuasan Penumpang (Y).

Sugiyono (2018) menyatakan bahwa populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang keberangkatan domestik di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali, berdasarkan sejumlah 14 keberangkatan domestik selama bulan Februari

2022 sejumlah 18.428 penumpang yang berangkat dari Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali (dilansir dari Solopos.com 2022).

Penelitian ini peneliti menggunakan teknik *Nonprobability Sample* yang merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang maupun kesempatan yang sama bagi setiap unsur maupun anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penelitian ini digunakan rumus slovin sebagai berikut:

Rumus:

$$n = \frac{N^2}{1 + Ne}$$

1#Ne

Keterangan :

n = Jumlah Sampel minimal yang dibutuhkan N = Jumlah Populasi (penumpang keberangkatan domestic)

e = Batas toleransi kesalahan (*error tolerance*) 10% = 0.1

$$n = \frac{18.428^2}{1 + 18.428(0,1)} = 99.46 \text{ (dibulatkan menjadi 100).}$$

$$1 \# 18.428(0,1)^2$$

Menurut Arikunto (2019) instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah. Instrumen penelitian yang digunakan berupa kuesioner. Angket atau kuesioner adalah instrumen berupa daftar pertanyaan atau pernyataan tertulis yang harus dijawab atau diisi (dipilih) oleh responden sesuai dengan petunjuk pengisiannya. Angket dapat digunakan untuk mengumpulkan data dari sejumlah responden atau sumber data yang jumlahnya cukup besar.

Variabel diperlukan untuk menentukan jenis indikator pembuatan kuesioner, serta skala dari variabel-variabel yang terkait dalam penelitian. Variabel-variabel yang terkait dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Variabel Bebas (*Independent Variable*) Menurut Sugiyono (2016) Pengertian *independent variable* (bebas) "Variabel bebas adalah merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)." Adapun indikator dalam pembuatan kuesioner pada variabel kualitas pelayanan (Variabel X) meliputi, keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), kepedulian (*empathy*), dan bukti fisik (*tangible*). Dalam Penelitian ini yang merupakan variabel bebasnya yaitu Kualitas Pelayanan (X).
2. Variabel Terikat (*dependent Variable*). Menurut Sugiyono (2016) Pengertian *dependent variable* (terikat) sendiri adalah variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat, karena adanya variabel bebas. Adapun indikator dalam pembuatan kuesioner pada variabel kepuasan penumpang (Variabel Y) meliputi, *reliability, product-related information dan indicator commercial aspect*.

Pada penelitian ini yang merupakan variabel dependen Kepuasan Penumpang (Y). Menurut Sugiyono (2019) Skala Likert merupakan alat untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka variabel yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian, indikator tersebut dijadikan sebagai titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan atau pertanyaan. Pengujian uji coba instrumen bertujuan agar dapat melihat kesahihan dan keterandalan suatu instrumen, serta bertujuan juga untuk mengetahui tingkat dari keterbatasan instrumen apakah setiap item pernyataan yang terkandung didalam

variabel X dan variabel Y sudah dapat dipahami dengan mudah oleh konsumen. Berikut pengujian dengan uji instrument:

1. Uji Validitas. Sugiyono (2017) berpendapat bahwa uji validitas menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh penulis. Uji validitas diperuntukan untuk mengukur keabsahan atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner bisa dikatakan valid apabila mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur kuisisioner tersebut. Uji validitas dalam penelitian ini menggunakan aplikasi SPSS version 25 dengan taraf signifikan 5%, jika nilai r hitung lebih besar daripadanalai r tabel maka sebuah item pertanyaan dinyatakan valid, namun jika nilai r hitung kurang dari nilai r tabel maka sebuah item pertanyaan tersebut dinyatakan tidak valid. Pada penelitian ini menggunakan nilai r tabel sebesar 0.361.
2. Uji Reliabilitas. Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil dari pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, yang mana akan menghasilkan data yang sama. Dalam penelitian ini penulis menggunakan SPSS sebagai media untuk mengolah data yang telah didapatkan. Suatu data dikatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha lebih besar daripada 0,6 maka data tersebut dapat dinyatakan reliable. Dan sebaliknya, apabila nilai Cronbach's Alpha kurang dari 0,6 maka data tersebut tidak *reliable*.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan pada penelitian ini meliputi:

1. Kuesioner. Sugiyono (2013) menjelaskan Kuesioner adalah teknik pengumpulan data melalui formulir-formulir yang berisi pernyataan dan pertanyaan- pertanyaan yang diajukan secara tertulis pada seseorang atau sekumpul orang untuk mendapatkan jawaban atau tanggapan dan informasi yang diperlukan.
2. Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2018:476) Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka, dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung suatu penelitian.

Menurut Sugiyono (2016) Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih nama yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

1. Uji Regresi Linear Sederhana. Dalam metode analisis regresi linier sederhana ini digunakan untuk menguji masing- masing pengaruh dari variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) yang terdapat pada persamaan sebagai berikut :

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y : Variabel dependen (variabel terikat)

a : Konstanta

b : Koefisien regresi (nilai peningkatan atau penurunan)

X : variabel independen (variabel penyebab)

2. Uji Hipotesis

- a. Uji T. Menurut Ghozali (2012) hasil uji hitung ada pada perangkat lunak, yang dapat

dilihat pada tabel coefficient level of significance yang biasa digunakan sebesar 5% atau $\alpha = 0,05\%$. Dengan ketentuan jika nilai signifikansi $<$ dari 0,05% maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya variabel independen (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y). Sebaliknya, Jika nilai signifikansi $>$ dari 0,05% maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya variabel independen (X) tidak berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen (Y).

- b. Koefisiensi Determinasi (R^2). Menurut (Ghozali, 2012) koefisien determinasi dilakukan untuk mengukur seberapa besar kemampuan sebuah model yang dibentuk didalam variasi yang ada di variabel dependen. Penentuan atau determinasi tersebut dapat dinyatakan sebagai persentase jika diketahui dari hasil pengujian statistik menggunakan *Statistical Product Service Solution* (SPSS).

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali dan pengaruh yang ditimbulkan dari kualitas pelayanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Boyolali. Berdasarkan dari hasil data yang telah dikumpulkan dari penyebaran kuesioner kepada penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo.

Pembahasan

Berdasarkan data yang telah peneliti peroleh dari kuesioner dengan menyebarkan kepada 100 responden maka dapat dijelaskan bahwa pengaruh kualitas pelayanan *check-in* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Hasil uji hipotesis menggunakan menggunakan metode analisis regresi linear sederhana yang mana menunjukkan adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan (variabel X) terhadap kepuasan penumpang (variabel Y) di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Dari hasil uji t yang diperoleh nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.

Berdasarkan hasil, kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan *check-in* pada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Dilakukannya pengujian hipotesis untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan *check-in*, sehingga hasilnya akan menunjukkan apakah hipotesis yang telah diajukan oleh peneliti dalam penelitian ini ditolak ataupun diterima. Pengujian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui apakah hipotesis penelitian yang mana variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Menggunakan analisis data regresi linear sederhana dengan hasil menunjukkan bahwa variabel (X) atau kualitas pelayanan *check-in* berpengaruh secara positif terhadap variabel (Y) kepuasan penumpang. Nilai signifikansi yang diperoleh dari penelitian ini sebesar $0.000 < 0.50$ dan nilai koefisien regresi sebesar 0.244 bersifat positif, sedangkan untuk hasil nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.181 yang artinya variabel X berkontribusi dalam membentuk variabel Y sebesar 18.1%. Karena nilai koefisien regresi yang didapatkan dari penelitian ini bernilai positif maka dapat dinyatakan bahwa kualitas pelayanan *check-in* dapat ditingkatkan lagi sehingga tingkat kepuasan penumpang akan bertambah semakin besar atau tinggi pula terkhususnya pada Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab 4, maka dapat disimpulkan bahwa: Berdasarkan hasil dari Berdasarkan hasil nilai yang telah diperoleh sebelumnya dari hasil pengujian hipotesis bahwa terdapat pengaruh positif antara tingkat kualitas pelayanan *check-in* terhadap tingkatkepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Hasil uji t yang didapatkan bahwa nilai signifikansi lebih kecil dari 0.05 ($0.000 < 0.05$) maka dapat ditarik kesimpulan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Berdasarkan hasil pengujian hipotesishasil uji R^2 didapatkan hasil daritingkat kualitas pelayanan variabel (X) mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang variabel (Y) yaitu sebesar 18.1% yang mana dinyatakan dalam korelasi lemah. Sedangkan sisanya yaitu sebesar 81.9% dijelaskan oleh variabel lainnya yang tidak diuji kedalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. 2012. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 20. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, dan Keller. 2012. Manajemen Pemasaran. Edisi 12. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P. & G. A. 2014. *Principle of Marketing* (15th ed.). New Jersey: Pearson Prentice Hall.
- Kotler, P. And K.L.K. 2016. *Marketing Management* (15th ed.). New Jersey: Pearson Education, Inc.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D. Bandung: CV. Alfabeta.
- Sulaksana. W. 2017. Pengaruh Kualitas Pelayanan Kepada Kepuasan Konsumen Bengkel GlobalMotor Center Yogyakarta.
- Sutarwati. S dan Dewi. L.A. 2016. Pengaruh Kinerja Petugas Check-in Counter PT Garuda Angkasa Pura Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomer 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan. Jakarta.
- Hair, J.F, et al. 2010. *Multivariate Data Analysis*(7th Edition). New Jersey: Pearson Education Inc.