

E-ISSN: 2716-375X, P-ISSN: 2716-3768

DOI: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v4i1>

Received: 22 April 2023, Revised: 15 Mei 2023, Publish: 20 Mei 2023

<https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



## Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan Pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Faktor Keamanan

Ukkasyah Sabbit Aqdamana Lubis<sup>1</sup>, Rifqi Raza Bunahri<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Politeknik Penerbangan Jayapura, Indonesia, [ukasyah.lubis@gmail.com](mailto:ukasyah.lubis@gmail.com)

<sup>2</sup> Politeknik Penerbangan Jayapura, Indonesia, [rifqiraza@gmail.com](mailto:rifqiraza@gmail.com)

Corresponding Author: [ukasyah.lubis@gmail.com](mailto:ukasyah.lubis@gmail.com)

**Abstract:** *The development of the world of aviation or air transportation services is increasing day by day, this is due to the large number of people who judge by using air transportation services. Services that meet expectations can provide satisfaction for customers because service quality has a close relationship with customer satisfaction. In several air transportation companies, there are several factors that influence customer satisfaction with airport services, including service quality factors, facilities factors at the airport, and security factors. provided by the airport. The method used in this research is qualitative research method. The author then uses a literature review by reviewing previous studies. To obtain the desired research results. First, the service quality factor influences customer satisfaction, this is because good service will provide satisfaction for consumers. From several previous studies, the calculation results obtained were positive between the variables so it can be concluded that good service will be able to increase customer satisfaction. Second, the facility factor influences consumer satisfaction, this statement can be seen from the results of previous studies that have been described previously where the facilities provided for the purpose of consumer convenience are able to increase satisfaction for consumers who use them. Third, the safety factor has an influence on airport customer satisfaction. Based on previous research, it can be seen that a good level of security is able to increase satisfaction for airport consumers because with guaranteed security, consumers do not need to worry about safety and security threats that might arise within the airport area.*

**Keyword:** *Costumer Satisfaction, Service Quality, Facilities, Security.*

**Abstrak:** Perkembangan dunia penerbangan atau jasa transportasi udara semakin hari semakin meningkat, hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang menilai dengan menggunakan jasa transportasi udara. Pelayanan yang sesuai dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan karena kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan Pada beberapa perusahaan transportasi udara terdapat

beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan bandara diantaranya faktor kualitas pelayanan, faktor fasilitas yang terdapat pada bandara, serta faktor keamanan yang diberikan oleh bandara. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penulis kemudian menggunakan *literature review* dengan mengkaji penelitian-penelitian terdahulu. Sehingga mampu memperoleh hasil penelitian yang diinginkan. Pertama, faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, hal ini dikarenakan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen. Dari beberapa penelitian terdahulu diperoleh hasil perhitungan yang bernilai positif antar variabelnya sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan kepuasan konsumen. Kedua, faktor fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, pernyataan ini dapat dilihat dari hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan sebelumnya dimana fasilitas yang diberikan untuk tujuan kemudahan konsumen mampu meningkatkan kepuasan bagi konsumen yang memanfaatkannya. Ketiga, faktor keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen bandara. Berdasarkan penelitian terdahulu, dapat diketahui bahwa tingkat keamanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan bagi konsumen bandara karena dengan keamanan yang tejamin maka konsumen tidak perlu khawatir dengan ancaman-ancaman keselamatan dan keamanan yang mungkin akan timbul didalam wilayah bandara.

**Kata Kunci:** Kepuasan Konsumen, Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Keamanan.

---

## PENDAHULUAN

Perkembangan dunia penerbangan atau jasa transportasi udara semakin hari semakin meningkat, hal ini disebabkan oleh banyaknya masyarakat yang menilai dengan menggunakan jasa transportasi udara, penggunaan waktunya lebih efisien dibandingkan dengan jasa transportasi lainnya, melihat perkembangan ini setiap maskapai penerbangan berusaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang atau pengguna jasa transportasi udara yang berdampak pada meningkatnya jumlah penumpang.(Abdul Kadir, 2018).

Saat ini banyak perusahaan di bidang jasa yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Bandara Internasional Adi Soemarmo merupakan salah satu contoh perusahaan yang menawarkan jasanya di bidang penerbangan. Untuk menghadapi persaingan di dunia penerbangan, bandar udara dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pelanggan karena salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.. (Teknologi, 2016).

Pelayanan yang sesuai dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan karena kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Secara umum tingkat kepuasan konsumen tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima. Kualitas pelayanan sering dijadikan sebagai ukuran bahwa pelayanan yang diberikan oleh perusahaan mampu memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Kualitas pelayanan yang menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan, karena pada saat ini kualitas pelayanan dijadikan tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan. (Suprianto, 2011)

Pada beberapa perusahaan transportasi udara terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan bandara diantaranya faktor kualitas pelayanan, faktor fasilitas yang terdapat pada bandara, serta faktor keamanan yang diberikan oleh bandara. Dikutip dari (Cesariana et al., 2022) kualitas pelayanan yaitu tingkatan keunggulan yang di harapkan serta pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut guna penuhi harapan konsumen. Kualitas pelayanan merupakan keahlian perusahaan untuk penuhi

harapan- harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami sudah sesuai yang diharapkan, sehingga kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan. (Nasution et al., 2020) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat memudahkan dan melancarkan pelaksanaan suatu usaha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan, dikutip dari. (Paralegal.id, 2009) Keselamatan dan Keamanan Penerbangan adalah suatu keadaan terpenuhinya persyaratan keselamatan dan keamanan dalam pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, serta fasilitas penunjang, dan fasilitas umum lainnya.

Dilihat dari latar belakang diatas maka peneliti ingin mengkaji lebih dalam perihal:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bandara?
2. Bagaimana pengaruh faktor fasilitas terhadap kepuasan konsumen bandara?
3. Bagaimana pengaruh faktor keamanan terhadap kepuasan konsumen bandara?

## **METODE**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Penulis kemudian menggunakan *literature review* dengan mengkaji penelitian-penelitian terdahulu, dikutip dari (Larasati et al., 2021). *Literature review* adalah sarana untuk mengidentifikasi, menilai, dan menjelaskan semua penelitian yang berkaitan dengan pertanyaan penelitian tertentu, bidang topik, atau fenomena yang menarik. Dalam melakukan kajian, pemahaman suatu penelitian secara komprehensif merupakan salah satu syarat yang harus dipenuhi oleh peneliti. *Literature review* merupakan metode yang berhubungan dengan tinjauan pustaka yang berkaitan dengan pertanyaan yang harus dijawab oleh peneliti. Hal tersebut dilakukan secara realistis dengan mengidentifikasi, menyeleksi, dan menilai literatur penelitian yang relevan yang menjadi fokus pembahasan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen bandara**

Faktor pelayanan merupakan faktor penting yang terdapat pada perusahaan transportasi penerbangan, menurut penelitian yang dilakukan oleh (August et al., 2023) pada pengujian antara variabel kualitas pelayanan serta variabel kepuasan pelanggan terkhusus pengujian hipotesis dan koefisien determinasi, dimana menyatakan variabel kualitas pelayanan berdampak pada variabel kepuasan konsumen yakni 60%. Hasil pengujian tersebut didapatkan melalui bantuan perangkat lunak statistik komputer SPSS dan hasil uji koefisien determinasi ini dibuktikan melalui nilai signifikansi pada uji t parsial variabel kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen. Perbandingan antara t hitung dan t tabel maupun nilai signifikansi mengatakan bahwa H<sub>0</sub> ditolak, sehingga artinya ada dampak yang diberikan oleh variabel tingkat kualitas pelayanan pada tingkat kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta. Pengujian linearitas garis regresi dengan SPSS membuktikan garis regresi memiliki hubungan yang linear secara statistik. Dari uji signifikansi koefisien regresi dengan SPSS didapatkan koefisien regresi signifikan, sehingga ada dampak yang diberikan oleh variabel tingkat kualitas pelayanan pada tingkat kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Windiyastari, Huda, 2019) Berdasarkan hasil Customer Satisfaction Index (CSI) atau indeks kepuasan pengguna bandara terhadap kinerja pengelola bandara PT. Angkasa Pura I diperoleh indeks kepuasan pengguna bandara sebesar 59,8% atau dalam kategori cukup puas (Ryan et al., 2013). Faktor – faktor yang mempengaruhi yaitu Kesigapan pegawai bandara menangani keluhan pengguna bandara, Kemampuan pegawai bandara untuk membantu pemecahan masalah yang dihadapi pengguna bandara (Kewarganegaraan et al., 2022). Kesigapan pegawai bandara memberikan informasi

yang jelas Kemudahan pengguna bandara mendapatkan informasi Kecepatan pemberian pelayanan kepada pengguna bandara Prosedur yang sesuai dan tidak berbelit-belit Kemudahan pengguna bandara dalam menyampaikan keluhan. Pelayanan adalah Tindakan atau perbuatan atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan atau nasabah. Tindakan tersebut guna memenuhi keinginan pelanggan akan suatu produk atau jasa yang mereka butuhkan. Pelayanan yang berkualitas akan berdampak pada kepuasan bagi pelanggan sebagai pengguna jasa (Winata, 2022).

Pernyataan bahwa faktor kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen bandara dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh (August et al., 2023), (Windyastari, Huda, 2019), (Ryan et al., 2013), (Kewarganegaraan et al., 2022), dan (Winata, 2022).

### **Pengaruh faktor fasilitas terhadap kepuasan konsumen bandara**

Bandar udara menurut UU No. 1 tahun 2019 tentang Penerbangan, Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan dan antar moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (Khairunnisa et al., 2019).

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Subiyantoro et al., 2022) berdasarkan hasil penulisan yang dapat dilihat pada tabel diperoleh  $t$  hitung sebesar 7,800 sedangkan  $t$  tabel 2,000 sehingga  $t$  hitung  $7,800 > t$  tabel 2,000 dan signifikan  $0,000 < 0,05$  maka  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yang menyatakan secara parsial fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi. Menurut (Prihastono, 2012) pada sejumlah tipe jasa, persepsi yang terbentuk dari interaksi antara konsumen dengan fasilitas jasa berpengaruh signifikan terhadap kualitas fasilitas bersangkutan di mata konsumen. Selaras dengan teori tersebut, penyediaan fasilitas ruang tunggu di Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi sangat baik, cenderung memberikan sebuah respon terhadap perilaku konsumen. Konsumen yang berkunjung mayoritas masyarakat sekitar Wakatobi. Berdasarkan fakta di lapangan menunjukkan bahwa fasilitas yang ditawarkan oleh Bandar Udara Matahora Kabupaten Wakatobi terkait Penampilan fisik, seperti gedung dan ruangan front office, kebersihan, kerapian, dan kenyamanan ruangan, kelengkapan peralatan komunikasi, serta AC, serta unsur pendukung sudah baik. Fasilitas inilah yang membuat konsumen ingin kembali lagi berkunjung di Wakatobi.

Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Saputro et al., 2022) Berdasarkan nilai sig variabel fasilitas akses jalan masuk terminal adalah sebesar 0,000. Karena nilai sig  $0,000 <$  probabilitas 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh fasilitas akses jalan masuk terminal (X) terhadap kepuasan penumpang (Y). Nilai  $T$  hitung variabel pelayanan informasi adalah sebesar 15,625. Karena nilai  $T$  hitung  $11,334 > T$  tabel 1,664 maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh fasilitas akses jalan masuk terminal terhadap kepuasan penumpang. Besar pengaruh variabel fasilitas akses jalan masuk terminal (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) yang dianalisis menggunakan uji determinasi yaitu sebesar 71,4%. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui bahwa ketersediaan fasilitas akses jalan masuk terminal Bandar Udara berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang adalah suatu hal yang penting dan perlu diperhatikan oleh Bandar Udara Tebelian Wahyu Saputro Sintang. Adanya fasilitas akses jalan masuk terminal yang baik akan memberikan rasa kepuasan bagi penumpang.

Argumen bahwa Pengaruh faktor fasilitas memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen bandara sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Khairunnisa et al., 2019), (Subiyantoro et al., 2022), (Prihastono, 2012), dan (Saputro et al., 2022).

### Pengaruh faktor keamanan terhadap kepuasan konsumen bandara

Keselamatan dan keamanan merupakan prioritas utama dalam dunia penerbangan tidak ada kompromi dan toleransi. Sesuai dengan undang-undang nomor 15 tahun 1992 pemerintah berkomitmen bahwa “safety is number one” tetapi sebagai perusahaan yang bergerak di bidang pelayanan kepuasan konsumen dan kualitas pelayanan juga perlu diperhatikan oleh perusahaan. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Aritonang et al., n.d.) hasil uji hipotesis dalam penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,763. Nilai tersebut mengandung arti besarnya pengaruh yang diberikan oleh pelayanan petugas unit Aviation Security terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara APT Pranoto Samarinda adalah sebesar 76,3%. Besarnya pengaruh tersebut menunjukkan bahwa 76,3% kepuasan penumpang di Bandar Udara APT Pranoto Samarinda dihasilkan dari variabel pelayanan petugas Aviation Security (AVSEC) dan sebesar 23,7% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

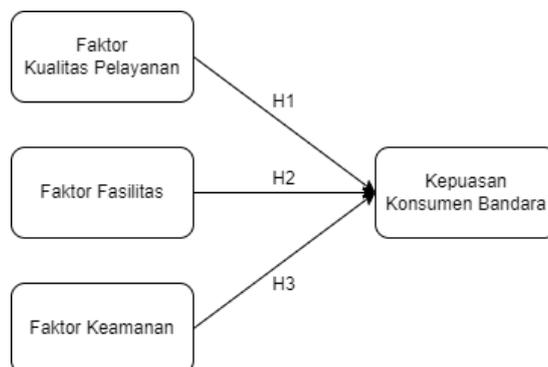
Tingkat kepuasan pelanggan dapat ditentukan oleh faktor utama yang harus di perhatikan di dalam jasa transportasi udara yaitu faktor keamanan. Pengamanan sangat diperlukan dalam dunia penerbangan dengan adanya parameter yaitu: Performa personil pengamanan/penampilan personil pengamanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Skill personil/keahlian personil pengamanan harus bisa dan tahu tentang pengamanan apa saja yang menjadi tugasnya untuk menciptakan kepuasan pelanggan di Bandar udara (Moshinsky, 2019).

Penelitian yang dilakukan oleh (Ibrahim, 2022) memiliki hasil Besarnya pengaruh kualitas pelayanan petugas *aviation security* di *security check point* terhadap kepuasan pelanggan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate, dapat dilihat dari gambar hasil output SPSS dengan Adjusted R Square sebesar 0,711 atau 71,1%, artinya bahwa variabel kualitas pelayanan petugas *aviation security* di *security check point* (X) di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang (Y), dimana pengaruh antara kedua variabel ini memiliki hubungan yang searah (positif), jika variabel kualitas pelayanan (X) mengalami kenaikan, maka variabel kepuasan penumpang (Y) juga mengalami kenaikan.

Pernyataan bahwa Pengaruh faktor keamanan terhadap kepuasan konsumen bandara sesuai dengan hasil penelitian dari (Aritonang et al., n.d.), (Moshinsky, 2019), (Ibrahim, 2022).

### Kerangka Konseptual

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang masalah, kajian teori, dan penelusuran lebih lanjut terhadap penelitian-penelitian terdahulu yang membahas tentang kepuasan konsumen bandara, maka tulisan ini berhasil memperoleh kerangka konseptual sebagai berikut:



Sumber: Hasil Riset

Gambar 1. Kerangka Konseptual

Gambar di atas menunjukkan bahwa kepuasan konsumen dipengaruhi oleh tiga variabel, yakni faktor kualitas pelayanan, faktor fasilitas, serta faktor keamanan. Meskipun demikian, selain ketiga variabel tersebut, terdapat dua variabel lain yang turut berpengaruh terhadap kepuasan konsumen bandara. Kedua variabel yang dimaksud adalah:

1. Kualitas produk : (Syahrizal & Lampir, 2020)
2. Kemudahan : (Fakhrudin, 2022)

## KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan mengenai kepuasan konsumen bandara yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa Pelayanan yang sesuai dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi pelanggan karena kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Secara umum tingkat kepuasan konsumen tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima. Dalam prosesnya, terdapat tiga faktor dominan yang terbukti memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen bandara. Ketiga faktor tersebut ialah faktor kualitas pelayanan, fasilitas, serta keamanan. Dengan demikian, rumusan masalah yang diusung oleh penulis telah mendapatkan jawabannya sebagai berikut:

1. Faktor kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen hal ini dikarenakan pelayanan yang baik akan memberikan kepuasan tersendiri bagi konsumen, Faktor pelayanan merupakan faktor penting yang terdapat pada perusahaan transportasi penerbangan, dari beberapa penelitian terdahulu diperoleh hasil perhitungan yang bernilai positif antar variabelnya sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik akan mampu meningkatkan kepuasan konsumen.
2. Faktor fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, pernyataan ini dapat dilihat dari hasil penelitian terdahulu yang telah dipaparkan sebelumnya dimana fasilitas yang diberikan untuk tujuan kemudahan konsumen mampu meningkatkan kepuasan bagi konsumen yang memanfaatkannya.
3. Keamanan memiliki pengaruh terhadap kepuasan konsumen bandara, melalui penelitian terdahulu yang telah dijelaskan diatas dapat diketahui bahwa tingkat keamanan yang baik mampu meningkatkan kepuasan bagi konsumen bandara, karena dengan keamanan yang tejamin maka konsumen tidak perlu khawatir dengan ancaman-ancaman keselamatan dan keamanan yang mungkin akan timbul didalam wilayah bandara.

## REFERENSI

- Abdul Kadir. (2018). Peranan brainware dalam sistem informasi manajemen jurnal ekonomi dan manajemen sistem informasi. *Sistem Informasi*, 1(September), 60–69. <https://doi.org/10.31933/JEMSI>
- Aritonang, H., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (n.d.). *Pelayanan Petugas Aviation Security Terhadap Kepuasan Pranoto Samarindaberdasarkan*. 4(2), 305–310.
- August, N. E., Agustina, D., Wulandari, W., & Utomo, S. D. (2023). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma - Jakarta*. 3(1), 65–73.
- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Fakhrudin, A. (2022). Kepercayaan, Kemudahan, Kualitas Informasi Dan Harga Berpengaruh Terhadap Keputusan Kuliah Penerbangan Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(1), 110–121. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i1.577>

- Ibrahim, A. Y. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Avsec Di S Ecurity Check Point ( Scp ) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate*. 20(1).
- Kewarganegaraan, J., Utama, M. A., Fatmayati, F., Studi, P., Transportasi, M., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). *Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Nam Air Di Bandar*. 6(1), 2013–2022.
- Khairunnisa, K., Yoeliastuti, Y., & Wibowo, E. W. (2019). Analisis Harga Tiket Dan Fasilitas Transaksi Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Bandara Soekarno Hatta. *Jurnal Lentera Bisnis*, 8(2), 59. <https://doi.org/10.34127/jrlab.v8i2.292>
- Larasati, I., Yusril, A. N., & Zukri, P. Al. (2021). Systematic Literature Review Analisis Metode Agile Dalam Pengembangan Aplikasi Mobile. *Sistemasi*, 10(2), 369. <https://doi.org/10.32520/stmsi.v10i2.1237>
- Moshinsky, M. (2019). Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Nucl. Phys.*, 13(1), 104–116.
- Nasution, L., Anom, S., & Karim, A. (2020). Pengaruh Program Sapta Pesona Dan Fasilitas Terhadap tingkat Kunjungan Objek Wisata T-Gardendi Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang. *Jurnal Darma Agung*, 28(2), 211. <https://doi.org/10.46930/ojsuda.v28i2.627>
- Paralegal.id. (2009). *Keselamatan Penerbangan*. <https://paralegal.id/pengertian/keselamatan-penerbangan/>
- Prihastono, E. (2012). Pengukuran Kepuasan Konsumen Pada Kualitas Pelayanan Customer Service Berbasis Web. *Jurnal Ilmiah Dinamika Teknik*, 6(1), 14–24.
- Ryan, Cooper, & Tauer. (2013). pengaruh kualitas pelayanan, penanganan bagasi penumpang dan manajemen waktu terhadap kepuasan pelanggan pt. Lion air di bandara surabaya. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 12–26.
- Saputro, W., Widagdo, D., Udara, M. T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan, T. (2022). *The Effect of Terminal Entrance Access Facilities on Passenger Satisfaction at Tebelian Airport Sintang West Kalimantan Pengaruh Fasilitas Akses Jalan Masuk Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat*. 2(6), 2931–2946.
- Subiyantoro, A., Wahyuning, S., & Lestari, O. S. S. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi. *Jurnal Economina*, 1(2), 311–321. <https://doi.org/10.55681/economina.v1i2.42>
- Suprianto, G. (2011). Kualitas Keselamatan Penerbangan Indonesia. *Jurnal INDEPT*, 1(1), 4–6. <http://jurnal.unnur.ac.id/index.php/indept/article/view/61>
- Syahrizal, M., & Lampir, M. F. (2020). *Strategi Peningkatan Kualitas Produk Inflight Entertainment Pada Penerbangan Domestik PT Garuda Indonesia*.
- Teknologi, B. (2016). *Analiis Kecelakaan Penerbangan Full*. VIII(November).
- Winata, A. (2022). *Image Terhadap Kepuasan Pelanggan Bandar Udara Tjilik Riwut*. 6(1), 1524–1531.
- Windyastari, Huda, R. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Syamsudin Noor Banjarmasin. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Konstruksi*, 7(1), 67–74.