

The Influence of Departure Waiting Room Facilities on Passenger Satisfaction at Yogyakarta International Airport

Ilham Nur Khasan

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Corresponding Author: Ilham Nur Khasan hasanilham2000@gmail.com

ARTICLE INFO

Keywords: Waiting Room Facilities, Passenger Satisfaction

Received : 5 June

Revised : 22 July

Accepted: 21 August

©2024 Khasan: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRACT

Yogyakarta International Airport with IATA code: YIA and ICAO code: WAHI is an airport in Kulon Progo, Yogyakarta. which is used for civil aviation. The purpose of this study was to find and analyze whether there is an influence of waiting room facilities on passenger satisfaction. This study uses an associative method with a quantitative approach, and data were collected through questionnaires. The respondents of this study were users of the waiting room at Yogyakarta International Airport. The results of the study are presented with a simple linear regression analysis. According to the t test, there is a positive and significant relationship between passenger satisfaction (Y) and waiting room facilities (X); the result is $Y = -4.524 + 1.478 X$ and the correlation coefficient $R = 0.881$. is 77.7%, and other factors affect 22.3%

Pengaruh Kelayakan Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Ilham Nur Khasan

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Corresponding Author: Ilham Nur Khasan hasanilham2000@gmail.com

ARTICLE INFO

Kata Kunci: Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan Penumpang

Received : 5 June

Revised : 22 July

Accepted: 21 August

©2024 Khasan: This is an open-access article distributed under the terms of the [Creative Commons Atribusi 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/).



ABSTRAK

Bandar udara Yogyakarta international Airport dengan kode IATA : YIA dan kode ICAO: WAHI adalah bandar udara di Kulon Progo, Yogyakarta. yang digunakan untuk penerbangan sipil. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menemukan dan menganalisis apakah ada pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini memanfaatkan metode asosiatif dengan pendekatan kuantitatif, dan data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner. Responden penelitian ini adalah pengguna ruang tunggu di Yogyakarta International Airport. Hasil penelitian disajikan dengan analisis regresi linier sederhana. Menurut uji t, Ada hubungan yang positif dan signifikan antara kepuasan penumpang (Y) dan fasilitas ruang tunggu (X); hasilnya adalah $Y = -4,524 + 1,478 X$ dan koefisien korelasi $R = 0,881$. adalah 77,7%, dan faktor lain mempengaruhi 22,3%

PENDAHULUAN

Salah satu sarana utama untuk transportasi udara adalah bandar udara, yang berfungsi sebagai tempat keluar masuknya orang atau barang yang menggunakan jasa angkutan udara di suatu wilayah atau negara. Bandar udara harus ditata dengan baik agar dapat menjalankan fungsinya memberikan kenyamanan kepada pengguna angkutan udara. Saat ini, bandar udara tidak hanya berfungsi sebagai tempat pesawat berangkat dan pergi, tetapi juga berfungsi sebagai simbol wilayah dan kota di sekitarnya.

Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, yang terletak di Kulon Progo, Yogyakarta, adalah bandara sipil yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I. Bandara YIA juga memiliki penerbangan komersial berjadwal. Bandar udara beroperasi di sisi udara (udara) dan sisi darat (darat). Terminal penumpang terdiri dari tiga bagian: keberangkatan (departure), kedatangan (arrival), dan peralatan bandar udara lainnya, seperti area check-in, baggage claim, ruang tunggu, dan gerbang penumpang.

Untuk mencapai kepuasan pengguna bandara, manajemen Angkasa Pura I berusaha meningkatkan pelayanan bandar udara saat ini, terutama dalam hal pelayanan fasilitas. Perusahaan atau bandara harus memiliki fasilitas yang ada untuk dapat mempertahankan dan mengembangkan bisnis saat menghadapi perubahan dan tuntutan lingkungan. Oleh karena itu, perusahaan harus memperhatikan optimalisasi fasilitas yang ada. Tingkat Karena kualitas layanan menjadi tolak ukur daya saing perusahaan, setiap perusahaan layanan harus memprioritaskan kualitas untuk memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Pelanggan akan tidak puas dengan layanan jika fasilitas pelayanan tidak memenuhi standar ini.

Meyakinkan pelanggan untuk menyukai fasilitas saat ini, bagaimanapun, harus dilakukan karena ini bersifat subjektif dan bergantung pada perasaan individu pelanggan. Ini dapat dicapai karena perusahaan siap untuk memberikan fasilitas terbaik mereka. Menurut Faris (2018), ruang tunggu di bandar udara memainkan peran penting dalam memberikan kepuasan penumpang. Bandar udara akan mendapat manfaat dari ruang tunggu yang lebih baik. Ruang tunggu keberangkatan adalah tempat di mana orang menunggu untuk memasuki pesawat. Bandar udara harus selalu meningkatkan fasilitas dan layanan untuk memenuhi kebutuhan penumpang, terutama ruang tunggu dan tempat menunggu. keberangkatan, agar mereka merasa nyaman saat menunggu.

Bandara udara harus memiliki kemampuan untuk membuat ruang tunggu penumpang yang nyaman dan menawarkan fasilitas tambahan untuk mendukung kenyamanan penumpang, seperti wifi, ruang baca, colokan pengisian handphone, dan fasilitas lain. Hal yang perlu diperhatikan adalah fasilitas dan layanan yang tersedia di ruang tunggu keberangkatan YIA. Ini termasuk kebersihan ruang tunggu, kursi yang nyaman, akses internet gratis, dan keramahan karyawan ketika berinteraksi dengan penumpang.

Rumusan masalah berikut dapat diidentifikasi berdasarkan penjelasan latar belakang: 1. Bagaimana Kualitas ruang tunggu keberangkatan Bagaimana kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta? 2. Bagaimana kepuasan penumpang dengan ruang tunggu keberangkatan Bandar Udara Internasional Yogyakarta dipengaruhi oleh kualitasnya? 3. Seberapa

puas di ruang tunggu? Berhubungankah keberangkatan dan fasilitas Bandar Udara Internasional Yogyakarta satu sama lain?

Tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut: 1. Menentukan seberapa besar pengaruh kelayakan ruang tunggu keberangkatan domestik terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta; 2. Menentukan seberapa besar pengaruh kelayakan ruang tunggu keberangkatan domestik terhadap kepuasan penumpang; dan 3. Menentukan seberapa besar hubungan antara kelayakan ruang tunggu keberangkatan domestik dan kepuasan penumpang.

TINJAUAN PUSTAKA

Bandar Udara

Menurut Undang-Undang No. 1 tahun 2009 tentang Penerbangan, area di daratan dan atau di perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan perpindahan intra dan antar moda transportasi, dan dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Sebelum konstruksi Bandar Udara Internasional Yogyakarta, pangkalan udara TNI-AU Adi Sujipto adalah bandar udara di Yogyakarta. Dibangun untuk keperluan sipil dan militer, dan juga digunakan sebagai pangkalan militer untuk penerbangan sipil yang dilayani oleh Dakota Airplanes (PT. Persero Angkasa Pura). I, tahun 2016.)

Fasilitas

Menurut Youti dalam Susanti dan Wahyuni (2017), fasilitas dapat mencakup segala sesuatu yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh suatu perusahaan, baik itu dalam sektor jasa, dagang, atau industri.. Bisnis akan berusaha untuk meningkatkan layanan pelanggan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Pelanggan akan lebih suka membeli barang dengan fasilitas yang lengkap dan suasana yang menyenangkan.

Ruang Tunggu

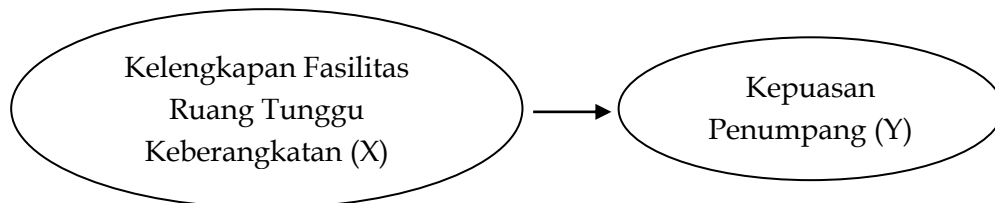
Menurut surat keputusan Direktur Jendral Perhubungan Udara SKEP.77/2005 tentang Persyaratan Teknis Pengoperasian Fasilitas Teknik Bandar Udara, ruang tunggu keberangkatan adalah fasilitas yang tersedia di terminal keberangkatan. Waktu sibuk bandar udara sangat memengaruhi penumpang. Ruang tunggu keberangkatan harus cukup untuk membiarkan penumpang menunggu selama menunggu untuk check-in, selama check-in, dan selama menunggu untuk boarding setelah check-in.

Penumpang

Penumpang, menurut Ayat 1 Pasal 25 Menurut Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Nomor 22 Tahun 2009, orang yang berada di kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan disebut sebagai orang yang berada di kendaraan. Peraturan Menteri Perhubungan nomor PM 49 tahun 2012, bagaimanapun, menyatakan bahwa "penumpang adalah orang yang namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dalam dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (boarding pass)."

Kepuasan Penumpang

Menurut Susanti dan Wahyuni (2017), Kepuasan pelanggan, menurut Howard dan Sheth, adalah kondisi mental pembeli tentang sebanding atau tidak sebandingnya antara tindakan dan keinginan mereka. Menurut Westbrook dan Reilly dalam Susanti dan Wahyuni (2017), kepuasan pelanggan adalah respons emosional terhadap pengalaman yang terkait dengan barang atau jasa tertentu yang dibeli, toko, atau rute. Sugiyono (2017) menyatakan bahwa kerangka berfikir adalah model konseptual yang menjelaskan bagaimana teori berhubungan dengan berbagai aspek yang telah ditentukan sebagai masalah penting.



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Untuk menguraikan secara teoritis cara variabel yang diteliti berinteraksi satu sama lain, penting untuk menjelaskan bagaimana variabel independen dan dependen berinteraksi satu sama lain.. Metode penelitian kemudian dibuat berdasarkan hubungan antar variabel tersebut. Menurut model, kepuasan (Y) di area ruang tunggu keberangkatan dipengaruhi oleh variable fasilitas (X).

Hipotesis: Sugiyono (2015) menyatakan bahwa ada perbedaan mendasar dalam cara seseorang memahami hipotesis dalam penelitian dan statistik. Hipotesis digunakan dalam penelitian sebagai cara sementara untuk menyelesaikan masalah penelitian.

Ha: Ada korelasi antara kelengkapan kepuasan penumpang dan ruang tunggu keberangkatan domestik di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Ho: Tidak ada korelasi antara kelengkapan ruang tunggu keberangkatan domestik dan kepuasan penumpang.

METODOLOGI

Karena penelitian ini hanya akan memeriksa satu variabel, desain kuantitatif dengan metode deskriptif digunakan. Sugiyono (2014) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif adalah jenis penelitian yang melibatkan pengumpulan data angka.. Semua subjek penelitian disebut populasi, berdasarkan beberapa karakteristik yang sesuai dengan penelitian Susanti dan Wahyuni (2017). Dalam penelitian ini, populasi terdiri dari semua orang yang menggunakan ruang tunggu di rumah mereka. Hasil observasi dan wawancara dengan petugas bandar udara di Bandar Udara Internasional Yogyakarta menunjukkan bahwa terdapat 39 penerbangan dengan penumpang dalam satu hari, dan terdapat 47.502 orang yang menunggu di ruang tunggu keberangkatan selama satu minggu, dari 16 Mei 2024 hingga 22 Mei 2024.

Karakteristik dan jumlah populasi terdiri dari sampel (Sugiyono, 2015). Penelitian ini mengumpulkan sampel dari seratus orang yang menjawab. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel non-kemungkinan, menggunakan purposive sampling dengan memilih penumpang di ruang

tunggu Bandar Udara Internasional Yogyakarta di tingkat domestik. Sebagai hasil dari populasi total 47502 individu dalam penelitian ini, presentase kelonggaran adalah 10%, dan hasil perhitungan dapat dibulatkan untuk mencapai kesesuaian. Perhitungan dilakukan menggunakan rumus slovin untuk mengetahui sampel. berikut:

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

Keterangan : n =

ukuran sampel N = ukuran populasi

e = presentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel masih bisa di tolerir e = 0,1

$$n = \frac{47502}{1 + 47502(0,1)^2} = \frac{47502}{476,02} = 99,78 = 100$$

Sugiyono (2015) menyatakan bahwa sifat seseorang atau objek yang berbeda antara individu dan objek adalah variable penyelidikan. Variabel bebas (X) adalah kepuasan penumpang, dan fasilitas ruang tunggu domestik adalah variabel terikat (Y).

Peneliti mendapatkan informasi yang diperlukan melalui tiga metode: 1) Kuesioner yang dibuat menggunakan skala Likert; 2) Studi Kepustakaan, yang mengumpulkan data dari berbagai buku, jurnal, atau literatur sebelumnya yang berkaitan dengan subjek penelitian; dan 3) Dokumentasi, yang dikumpulkan atau dipelajari melalui dokumen perusahaan, artikel, dan jurnal yang relevan.

Analisis deskriptif digunakan sebagai metode analisis dalam penelitian ini. Analisis deskriptif adalah proses membuat presentasi data menjadi informasi dan mengubah data menjadi format yang lebih mudah dipahami dan ditafsirkan (Sugiyono dalam Marina (2015)). Semua metode statistik yang tersedia digunakan karena penelitian ini menggunakan data numerik. Analisis ini membahas bagaimana ruang tunggu domestik memengaruhi kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Jumlah angka yang dihasilkan dalam penelitian ini dihitung dengan menggunakan sekala lima tingkat. Pertama, uji regresi linier sederhana dilakukan untuk menentukan hubungan linier antara variabel independen (X) dan variabel dependen (Y). Uji hipotesis kedua dilakukan untuk mengetahui penerimaan hipotesis, dan nilai t yang dihasilkan dari uji diambil dari tabel t. regresi dibandingkan dengan nilai t sebelumnya.

HASIL PENELITIAN

Hasil penelitian ini dideskripsikan menggunakan program analisis statistik IBM SPSS23. Penelitian ini mengumpulkan data dari seratus orang yang mendaftar di ruang tunggu keberangkatan Yogyakarta International Airport. Untuk tujuan penelitian ini, penulis menggunakan angket yang mengandung empat belas item pernyataan untuk variabel kepuasan konsumen (Y) dan sepuluh item pernyataan untuk variabel fasilitas (X). Perhitungan statistik deskriptif dilakukan berdasarkan rekapitulasi karakteristik responden dari data kuesioner.

1. Regresi Linier Simplex

Tabel 1. Tabel Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	-4.524	3.356			-1.348	.181
X	1.478	.080	.881	18.463		.000

a. Dependent Variable: Y

Nilai a adalah konstanta sebesar -4,524, dan nilai b adalah 1,478, yang menunjukkan bahwa ada persamaan regresi linier sederhana:

$$Y = -4,524 + 1,478 X$$

Menurut hasil Menurut persamaan Menurut regresi linier sederhana di atas, nilai konstanta sebesar -4,524 menunjukkan bahwa kepuasan penumpang ruang tunggu sebesar -4,524 satuan, dengan asumsi bahwa fasilitas ruang tunggu tetap atau konstan. Oleh karena itu, koefisien regresi variabel kepuasan penumpang adalah 1,478, yang menunjukkan bahwa jika asumsi responden terhadap variabel fasilitas ruang tunggu satu satuan, maka asumsi responden terhadap variabel kepuasan penumpang pengguna

2. Koefisien Korelasi

Tabel 2. Hasil Analisis Koefisien Korelasi (r)

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	.881**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Y	Pearson Correlation	.881**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Koefisien korelasi menunjukkan seberapa dekat pengaruh antara variabel X dan Y. Nilai koefisien ini meningkat dari -1 hingga +1, sehingga persamaannya adalah $r = -1 \leq r \leq 1$. Ini menunjukkan bahwa pengaruh fasilitas ruang tunggu (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) adalah positif atau sangat kuat jika $r = 1$ atau mendekati 1. Tabel sebelumnya menunjukkan bahwa koefisien korelasi (r) terhadap p.

3. Koefisien determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk menentukan seberapa jauh fasilitas ruang tunggu berkontribusi secara signifikan terhadap variabel dependen kepuasan penumpang dengan baik.

Tabel 3. Hasil Analisis Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.881 ^a	.777	.774	2.890

a. Predictors: (Constant), X

Berdasarkan tabel tersebut, koefisien determinasi 0,777% menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu memengaruhi 77,7% kepuasan penumpang, dan 22,3% lainnya dipengaruhi oleh elemen lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

4. Uji Hipotesis (Uji t)

Hasil dari uji hipotesis penelitian menunjukkan bahwa variabel bebas memengaruhi variabel terikat.

Tabel 4. Hasil Uji Signifikansi (Uji t parsial) X dengan Y

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1 (Constant)	-4.524	3.356		-1.348	.181
X	1.478	.080	.881	18.463	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan data di atas, kami menemukan bahwa tingkat nilai thitung 18,463 dan tingkat signifikansi 0,000. Nilai thitung 18,463 lebih besar dari nilai t tabel 1,985, yang memiliki tingkat signifikansi 0,000. dengan menggunakan rumus berikut.

PEMBAHASAN

Menurut data yang diuji secara statistik, terlihat bahwa variabel fasilitas ruang tunggu (X) memengaruhi variabel kepuasan penumpang (Y). Nilai uji t 21,003 lebih besar dari 1,993 dan sig 0,000 lebih rendah dari 0,05 menunjukkan bahwa variabel fasilitas ruang tunggu (X) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Selain itu, uji determinasi dengan nilai R Square 0,777 atau 77,7% menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu (X) memengaruhi variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 77,7%. Selain itu, variabel atau komponen lain yang tidak dibahas dalam penelitian memengaruhi 22,3% dari total.

Penelitian sebelumnya juga memengaruhi penelitian ini. Studi yang dilakukan oleh Febi Berliana Citra dengan judul "Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Domestik Terhadap Kepuasan" Penumpang Lion Air pada PT. Angkasa Pura I di Bandar Udara Internasional Adi Jaya" Menurut Soemarmo Surakarta, fasilitas ruang tunggu memiliki dampak positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan penumpang Lion Air.

Data disediakan oleh penulis dalam bentuk angket. Dengan 100 responden, mayoritas laki-laki 67% dan minoritas perempuan 33%. Jumlah orang berusia 23–28 tahun sebesar 43%, usia 17–22 tahun sebesar 30%, dan usia lebih dari 28 tahun sebesar 27%. Setiap pernyataan yang berkaitan dengan masing-masing variabel adalah benar. Oleh karena itu, alat pernyataan yang digunakan untuk mengevaluasi masing-masing variabel adalah sarana yang tepat dan tepat.

Oleh karena itu, penelitian ini memiliki dampak yang signifikan terhadap perusahaan. Jika fasilitas memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang, hal itu karena fasilitas yang lengkap dapat memuaskan penumpang, tetapi jika fasilitas tersebut tidak sesuai dengan kebutuhan penumpang, kepuasan penumpang akan menurun. Salah satu faktor penting adalah kepuasan konsumen, karena produk atau layanan akan memiliki posisi yang baik di pasar jika pelanggannya puas. Ruang tunggu di bandar udara internasional Yogyakarta memiliki banyak fitur yang akan membuat penumpang lebih tertarik untuk tinggal di sana karena memiliki semua yang mereka butuhkan.

Hasil Analisis dan diskusi sebelumnya sudah cukup untuk memberikan bukti tentang bagaimana masalah penelitian ini dirumuskan. Salah satu masalah utama adalah seberapa besar hubungan antara fasilitas ruang tunggu, kepuasan penumpang, dan kapasitas Bandar Udara Internasional Yogyakarta hubungannya. dan kepuasan penumpang.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Dalam bab terakhir dari penelitian penulis Penulis menemukan bahwa variabel kepuasan penumpang di Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta Yogyakarta sangat dipengaruhi oleh fasilitas ruang tunggu. pada tahun 2024. Persamaan analisis regresi linier sederhananya adalah $Y = -4,524 + 1,478 X$, dan nilai r sebesar 0,881 berada di antara 0,8 dan 1,0, menunjukkan pengaruh yang signifikan.

Penelitian menunjukkan bahwa manajemen bandara harus berkonsentrasi pada meningkatkan fasilitas ruang tunggu untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Ini bisa mencakup tempat duduk yang lebih nyaman, sarana hiburan, dan akses internet. , dan fasilitas tambahan yang dapat membuat perjalanan lebih menyenangkan. Dengan koefisien determinasi yang tinggi, peningkatan fasilitas ruang tunggu akan meningkatkan kepuasan penumpang. Jadi, alokasikan dana untuk perbaikan dan pemeliharaan instalasi ini. Dengan mengimplementasikan temuan penelitian ini secara efektif, diharapkan dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan secara keseluruhan meningkatkan pengalaman pengguna di Bandar Udara Yogyakarta International.

PENELITIAN LANJUTAN

Dalam penelitian ini, beberapa keterbatasan diantaranya hanya melibatkan penumpang di Bandar Udara Yogyakarta International, sehingga hasil yang diperoleh tidak sepenuhnya dapat digeneralisasikan ke bandara lain dengan karakteristik yang berbeda. Variasi dalam fasilitas ruang tunggu dan kepuasan penumpang di bandara yang berbeda dapat mempengaruhi hasil dan penelitian ini fokus pada variabel fasilitas ruang tunggu sebagai faktor utama yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Faktor lain yang dapat

mempengaruhi kepuasan, seperti kualitas layanan, kemudahan akses, dan kebersihan, tidak diteliti secara menyeluruh. Dengan demikian, temuan penelitian ini mungkin tidak mencakup seluruh aspek yang berkontribusi pada kepuasan penumpang. **Saran untuk penelitian lebih lanjut** untuk melibatkan berbagai bandara dengan karakteristik yang berbeda untuk meningkatkan generalisasi hasil. Membandingkan hasil dari berbagai bandara akan memberikan wawasan yang lebih komprehensif dan sebaiknya meneliti variabel tambahan yang berpotensi mempengaruhi kepuasan penumpang, seperti kualitas layanan, kebersihan, dan kemudahan akses. Ini akan memberikan gambaran yang lebih holistik tentang faktor-faktor yang berkontribusi pada kepuasan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada semua orang yang telah membantu dan mendukung penelitian ini dengan memberikan saran, petunjuk, dan bantuan yang sangat berharga. Tanpa dukungan, jurnal ini tidak akan berhasil. Bantuan dari berbagai pihak; komentar dan diskusi lebih lanjut akan sangat membantu memperbaikinya.

DAFTAR PUSTAKA

- Berliana, Febrina. 2019. Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Lion Pada PT.Angkasa Pura I (Persero) Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Tahun 2019. <http://repository.itltrisakti.ac.id>
- Jendral Perhubungan Udara. 2007. Petunjuk Pelaksanaan Usaha Kegiatan Penunjang Bandar udara.
- Marina. 2015. Pengaruh pemeriksaan pajak terhadap kepatuhan wajib pajak badan. Jurnal akuntansi
- Menteri Perhubungan Republik Indonesia. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 77 Tahun 2015 Pasal 1 Fasilitas Bandar Udara. Jakarta: Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Peraturan Menteri Perhubungan. 2015. Peraturan Menteri Perhubungan Nomor. PM 178 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Sugiyono. 2017. Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan r&d. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, Desi, and Dewi Urip Wahyuni. 2017: Pengaruh faktor kepercayaan, kualitas layanan, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan kereta api. Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian, Kuantitatif, kualitatif, dan r&d. Bandung: Alfabeta.