

Service Quality Analysis of Passenger Satisfaction During the Covid-19 Pandemic at Sultan Babullah Ternate Airport

Nurjihana S A Samiun^{1*}, Djoko Widagdo²

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

ABSTRAK: Service quality is the act of success of a company that can and is able to form a positive perception based on the expectations of its customers and is able to create a satisfaction and loyalty of its customers. service affects passenger satisfaction during the corona virus-19 pandemic at Sultan Babullah airport in Ternate. This research method uses quantitative methods with data collection techniques using questionnaires and requires a sample of 100 selected respondents selected using Non-Probability Sampling with Incidental Sampling Techniques. The results showed that the service quality variable (X) had a significant effect on the passenger satisfaction variable (Y) of 88.7%. The remaining 11.3% is influenced by other variables outside the variables not studied.

Keywords: service quality, passenger satisfaction, covid-19 pandemic

Analisis Service Quality Terhadap Kepuasan Penumpang pada Masa Pandemi Covid-19 di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate

Nurjihana S A Samiun^{1*}, Djoko Widagdo²

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

ABSTRAK : Kualitas pelayanan yaitu Tindakan keberhasilan sebuah perusahaan yang bisa dan sanggup membentuk suatu persepsi positif berdasarkan ekspektasi para pelanggannya dan sanggup membuat suatu kepuasan dan loyalitas para pelanggannya. Penelitian ini bertujuan untuk dapat mengetahui seberapa besar dan pentingnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang dan agar dapat mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pada masa pandemi corona virus-19 di bandara Sultan Babullah Ternate. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner serta membutuhkan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih dipilih menggunakan *Non-Probability Sampling* dengan Teknik *Insidental Sampling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 88,7%. Sisanya 11,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang tidak diteliti.

Kata Kunci : service quality, kepuasan penumpang, pandemi covid-19

Submitted: 7 April; Revised: 17 April; Accepted: 26 April

Corresponding Author : Nurjihanasamiunn@gmail.com

PENDAHULUAN

Dalam perkembangan zaman saat ini, dimana tingkat kebutuhan akan teknologi, pengetahuan dan moda transportasi semakin meningkat, beberapa faktor mendukung perkembangan teknologi transportasi, khususnya teknologi bandara. Bandar udara adalah titik pertemuan didalam rangkaian moda pengangkutan dan salah satu pintu masuknya aktivitas ekonomi dan antar bangsa. Kota Ternate adalah salah satu kota di dan memiliki prospek pembangunan yang tinggi dibandingkan dengan kota lainnya di Maluku Utara.. Oleh sebab itu perkembangannya semakin meningkat setiap tahunnya, sehingga kota ternate sangat bergantung pada transportasi udara, hal ini disebabkan pesawat yang lebih diutamakan dari pada transportasi laut, dan dari segi ekonomi dan pariwisata, kedua sektor ini akan banyak membantu. Baik untuk wilayah ini , namun dalam hal ini transportasi harus didukung dengan penyedia fasilitas penunjang lainnya, salah satunya transportasi udara.

Transportasi udara, bandar udara komersial satu-satunya yang dimiliki provinsi dan distrik Kawasan ini terletak di kota Ternate, yaitu Bandar Udara Sultan Babullah. Penerbangan yang dilakukan dari dan ke luar Kota Ternate, baik rute perjalanan luar Maluku Utara maupun dalam daerah Maluku Utara hanya di bandar udara ini. Meskipun di di sebagian kecamatan didalam wilayah Provinsi Maluku Utara dan Halmahera utara sudah mempunyai bandara namun sebagai bandara perintis serta misionir milik swasta. Adanya peningkatan *service quality* yaitu tidak dapat diperkirakan menurut prespektif suatu organisasi melainkan harus dilihat dari prespektif penilaian konsumen sebagai orang yang memakai jasa tersebut. Sejalan dengan itu, dalam menetapkan sebuah system dalam hal pelayanan sebuah perusahaan harus lebih ditata sebagaimana untuk kepentingan konsumen dengan mewujudkan sebuah komponen *service quality* di perusahaan atau organisasi tersebut.

Kepuasan konsumen yaitu presepsi emosional atau reaksi yang bisa menyatakan sebuah keinginan yang dibangunnya. Jika hasilnya yang dicapai dari produk ataupun jasa bisa memenuhi keinginan atau melebihi harapan itu maka bisa dikatakan bahwa konsumen puas. Akan tetapi didalam membentuk serta menjaga kepuasan para konsumen tidak begitu mudah. Jika konsekuensi yang telah dicapai tidaklah memenuhi sebuah harapan para konsumen itu artinya kepuasan konsumen belum dapat berhasil dari tanggapan tersebut bisa dijadikan sebagai peninjauan agar dapat dilakukannya perbaikan oleh perusahaan dalam mengoptimalkan kepuasan konsumen. Provinsi Maluku Utara yang setiap tahunnya selalu mengalami peningkatan akan jumlah penumpang yang cukup tinggi kini mengalami penurunan jumlah penumpang. Hal ini dikarenakan oleh adanya pandemi Covid-19 sehingga seluruh

penumpang yang hendak melakukan penerbangan dari dan menuju ke Ternate ini dibatasi kapasitasnya, dan harus memenuhi berbagai syarat sebagaimana telah diatur untuk bepergian. Penerapan pembatasan penumpang ini disampaikan oleh Kepala Bandar Udara Ternate, Syamsudin Soleman pada 17 mei 2021 sesuai dengan Surat Edaran Nomor 13 tahun 2021, bermaksud untuk tidak menyebarkan penyakit menular corona virus 19 sehingga dilakukan penerapan pembatasan penumpang di Bandar Udara Babullah Ternate. Dengan tetap mematuhi protokol Kesehatan sesuai dengan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 21 Tahun 2020 mengenai Pembatasan Sosial Berskala Besar dalam Rangka Percepatan Penanganan Corona Virus Decease 2019 (Covid-19). Aturan tentang prokes yakni, pakai masker, cuci tangan, jaga jarak, hindari kemacetan, dan yang terakhir batasi kemacetan. Hal ini jelas dapat mempengaruhi beberapa faktor salah satunya kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di masa pandemi Covid-19 .

Berikut adalah data mengenai jumlah penumpang (berangkat dan datang) di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate (jiwa) bulan Januari 2019 - Desember 2020

Tabel 1. Data Jumlah Penumpang (Berangkat dan Datang) di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate (Jiwa) Bulan Januari 2019 - Desember 2020

Bulan	Jumlah Penumpang di Bandara Sultan Babullah Ternate (Jiwa)			
	Berangkat		Datang	
	2019	2020	2019	2020
Januari	27 279	25 952	30 801	28 734
Februari	24 082	25 159	25 456	25 709
Maret	30 866	21 990	31 247	22 997
April	26 849	6 375	27 614	7 613
Mei	32 089	671	31 552	312
Juni	30 046	4 315	30 495	2 949
Juli	32 780	11 115	36 438	10 723
Agustus	33 009	12 812	33 389	14 884
September	31 412	13 331	34 390	14 668
Oktober	30 917	13 099	35 563	17 124
November	29 877	17 646	33 408	18 938
Desember	27 058	19 606	30 433	18 738

Sumber:<https://malut.bps.go.id/indicator/17/298/1/jumlah-penumpang-di-bandar-udara-baabullah-ternate.html> (Diakses pada 6 Juli 2021)

Dari Tabel 1. menunjukkan bahwa penumpang di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate selalu fluktuatif yakni mengalami kenaikan serta penurunan jumlah penumpang pada setiap tahunnya. Secara keseluruhan, jumlah penumpang (keberangkatan) di Bandara Sultan Babullah Ternate mengalami penurunan di tahun 2020 yang memiliki total jumlah penumpang sebanyak 158.972 orang di bandingkan dengan total jumlah penumpang pada tahun 2019 sebanyak 325.347 orang, sedangkan jumlah penumpang (datang) pada tahun 2019 sebanyak 321.620 orang dan pada tahun 2020 adalah 183.389 orang dari rincian dokumen yang di pedapatkan di Badan Pusat Statistik (BPS).

Salah satu kunci utama pada masa pandemi Covid-19 dari suatu perusahaan yaitu kepuasan konsumen. Memenuhi suatu kebutuhan pelanggan akan bisa membuat sebuah persepsi yang paling penting dikarenakan kepuasan para pelanggan adalah sebuah strategi dari bisnis. Penyebab utama dimana adanya pengaruh kepuasan pelanggan ialah *service quality*. *Service quality* dapat dibidang memenuhi keinginan atau harapan konsumen apabila layanan yang dibuktikan setelah melaksanakannya sama ataupun melebihi ekspektasi terhadap kualitas pelayanan sesuai dengan harapan selama masa pandemi Covid-19.

Bandar Udara harus lebih ditingkatkan dalam segi pelayanan dari waktu ke waktu agar tetap kontributif dalam suatu kegiatan-kegiatan transportasi udara. Maka dari itu selain berperan sebagai pelayanan jasa penerbangan bandar udara juga merupakan sebuah tempat yang cukup efektif untuk dunia usaha agar dapat bisa memasarkan produknya-produknya. Perusahaan yang beroperasi di bidang jasa pun perlu dapat mengerti tingkat kepuasan para pelanggan sebagai pemakai sarana . *Service quality* yang diberikan oleh perusahaan kepada konsumen adalah merupakan suatu kunci utama keberhasilan untuk mendapatkan keuntungan pada hal bersaing didalam lingkungan bisnis. Sehingga kepuasan para pelanggan tergantung pada kualitas pelayanan yang diterima, maka dari itu untuk bisa memahami tingkat kepuasan penumpang pesawat terbang , Bandar Udara Sultan Babullah Ternate harus dipelajari dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa yakni (SERVQUAL) .

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan mengenai upaya Bandar Udara Sultan Babullah Ternate dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang bertujuan untuk mendapatkan kepuasan penumpang sebagai pengguna jasa pada pandemi Corona virus-19 di Bandara Sultan Babullah Ternate, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian

mengenai“ ANALISIS SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA MASA PENDEMIK COVID-19 DI BANDAR UDARA BABULLAH TERNATE “

TINJAUAN PUSTAKA

Kualitas Pelayanan

John J. Sviokla dalam Tjiptono berpendapat (2012:157) Kualitas pelayanan yaitu suatu pencapaian kesuksesan oleh suatu organisasi yang dapat serta berupaya mewujudkan sebuah tanggapan yang jelas dari para pelangganya juga berupaya membuat sebuah kepuasan dan kesetiaan para pelanggan. Kualitas mencakup berbagai upaya perusahaan agar bisa mewujudkan atau melebihi harapan para pelanggan, maka kualitas pelayanan bisa dikatakan berwujud bila mana perusahaan berupaya mewujudkan harapan dan keperluan para konsumennya sesuai dengan fungsi dan pengorbanan yang telah dibayarkan oleh para pelanggan. Lebih dan kuranya kualitas pelayanan yang diwujudkan adalah ditentukan dari persepsi para pelanggan atas pelayanan yang dialokasikan oleh perusahaan.

Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Fandy Tjiptono (2014:282) didalam buku Pemasaran Jasa terdapat 5 (lima) dimensi Kualitas Jasa yaitu:

- a. *Tangibles* (bukti fisik) adalah terdiri dari fasilitas fisik, perlengkapan, karyawan dan sarana komunikasi.
- b. *Realibility* (kehandalan) merupakan kesanggupan akan memberi pelayanan kepada konsumen yang diwujudkan dengan cepat, cermat serta memuaskan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) merupakan kewajiban karyawan sebagaimana dapat menolong konsumennya serta memberikan pelayanan dengan tanggap.
- d. *Assurance* (jaminan) merupakan pengetahuan, kompetensi, kesopanan serta sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh karyawan, bebas dari bahaya, risiko, atau keraguan.
- e. *Empathy* (empati) merupakan suatu kemudahan dalam menjalankan relasi, komunikasi sesuai harapan, perhatian pribadi, dan pemahaman atas kebutuhan oleh seseorang sebagai pelanggan.

Kepuasan pelanggan

Tjiptono (2014:353) mengutip pendapat Howard dan Sheth (1969) yang menjelaskan tentang kepuasan konsumen yaitu apa yang terjadi terhadap konsumen yang merasa diperlakukan dengan baik sesuai dengan yang dilakukannya. Respon oleh para konsumen berdasarkan situasi kognitif. Tjiptono (2014:353) mengutip pendapat Westbrook (1983) bahwa kepuasan

pelanggan merupakan pertimbangan yang membantu (favourable) subyektif terhadap berbagai hasil serta pengalaman yang berkaitan dengan pengkonsumsian atau pemakaian suatu produk. Respon pembeli berdasarkan subyektif seseorang serta waktu penentuan pada saat selama pemakaiannya.

Indikator Kepuasan Pelanggan

Fandy Tjiptono berpendapat (2014:101) yaitu terdapat dimensi kepuasan konsumen meliputi :

- a. Kesesuaian dengan harapan, yaitu kesesuaian yang tingkatannya setara antara harapan pelanggan terhadap kinerja produk dan harapan konsumen.
- b. Minat berkunjung kembali, adalah kesediaan pelanggan unyuk mengunjungi Kembali atau membeli Kembali suatu produk atau barang.
- c. Kesediaan untuk merekomendasikan, yaitu kesediaan dari pelanggan untuk dapat menyarankan barang yang telah dirasakannya kepada kerabat atau orang terdekatnya.

Penumpang

Penumpang Dimas Baskara (2017) yaitu setiap orang yang datanya dituliskan didalam tiket adalah bentuk pembuktian sebagai sarana sah dan diijinkan masuk pesawat, kecuali awak pesawat ataupun ekstra crew, yang berada dalam pesawat yang dilengkapi dukumen penumpang, yaitu tiket pesawat atau sejenisnya.

Covid-19

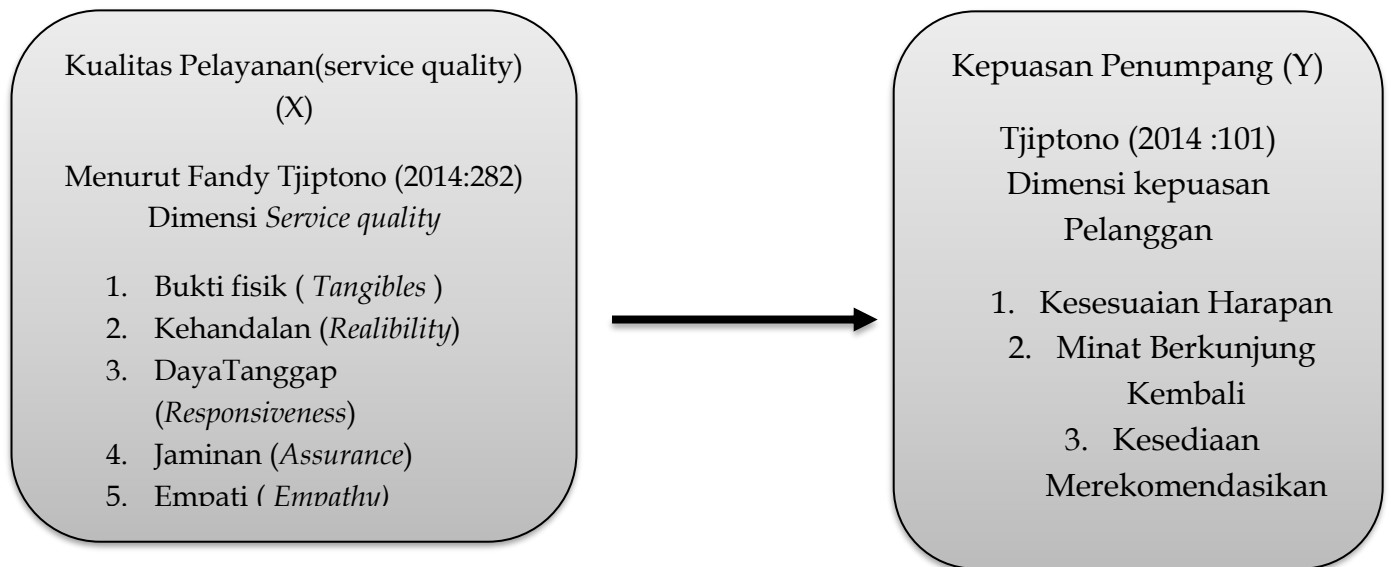
Covid merupakan kumpulan infeksi yang sangat besar yang dapat menyebabkan, mulai dari paru-paru dan berakhir dengan manifestasi yang parah terdapat sekurang-kurangnya dua jenis *corona virus* yang didapati penyebabnya yaitu penyakit dengan gejala yang cukup parah, seperti *Middle East Respiratory Syndrom (MERS)* dan *Severe Acute Respiratory Syndrom (SARS)*. Covid-19 yaitu jenis penyakit baru yang tidak pernah dilihat sebelumnya pada makhluk hidup, terutama pada manusia. Virus corona 19 dikenal sebagai Sars coV2.

Hipotesis Penelitian

Ha: Ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Babullah Ternate.

Ho: Tidak ada pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada masa pandemi Covid-19 di Bandar Udara Babullah Ternate.

Kerangka Konseptual



Gambar 2. Kerangka Berfikir

METODOLOGI

Didalam metode yang digunakan adalah kuantitatif. Sugiono (2017), metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berdasarkan pada filsafat positivism, yang dipakai agar dapat meneliti terhadap populasi atau sampel tertentu, teknik pemilihan sampel biasanya dilakukan secara acak, analisis data yang bersifat kuantitatif atau statistik yang bertujuan agar dapat menguji sebuah hipotesis yang sudah ditetapkan. Metode kuantitatif ini dipakai agar dapat mengetahui hasil dari penelitian agar dapat menjawab sebuah rumusan masalah yang telah ditetapkan untuk dapat diteliti. Data yang diperlukan yaitu data yang sinkron dengan permasalahan yang ada dan sesuai dengan tujuan didalam sebuah penelitian, maka data dikumpulkan, dianalisis, dan dapat dibuat kesimpulannya berdasarkan teori-teori yang telah dipelajari.

Analisis Data

1. Uji Validitas

Uji ini dibuat tujuannya agar dapat mengatur seberapa jauh tingkat validitas sebuah angket . dapat dikatakan validitasnya tinggi akan memiliki tingkat kesalahan yang kecil, maka dari itu informasi berupa data yang terkumpul adalah informasi yang cukup. Validitas yaitu derajat keakuratan antara data yang benar-benar terjadi dalam penelitian dengan data yang didapat dapat dipertanggung jawab oleh peneliti.

2. Uji Reliabilitas

Bentuk pengujian ini adalah alat yang dapat mengukur sebuah angket sebagaimana menjadi indikator daripada variable tersebut, sebuah angket dapat dibidang reliabel bila jawaban seorang akan pernyataan ialah sesuai atau selaras dari waktu ke waktu. Pengujian ini, hasil reliabilitas (r_{hitung}) akan disesuaikan dengan table harga kritis korelasi *product moment* (r_{tabel}). Bila $r_{hitung} > r_{tabel}$ maka instrumen tersebut dapat dikatakan konsisten (Sugiyono, 2013:184)

3. Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2017:260) analisis regresi yaitu terdiri dari memutuskan apakah akan menambah atau mengurangi variabel dependen, tergantung pada apakah variabel independent meningkat. Regresi linier sederhana didasari oleh hubungan fungsional atau kausal antara variabel bebas dan variabel terikat. Analisis regresi dipakai untuk memperkirakan bagaimana nilai variabel dependen akan berubah Ketika variabel dependen diubah dan ditambah.

4. Uji hipotesis

Uji t (t-test) mengukur koefisien regresi secara parsial. Pengujian ini dibuat agar dapat memahami secara parsial pentingnya peran variabel independent terhadap variabel dependen, dengan asumsi bawa variabel independent lainnya konstan .

5. Koefisien Determinasi

Koefisien Determinasi (uji R^2) dimaksud yaitu untuk dapat mengetahui sejauh manakah variabel independent bisa menunjukkan variasi variabel dependent, baik secara parsial maupun simultan. Nilai koefisien determinasi ini yaitu antara nol sampai dengan 1 ($0 < R^2 < 1$). Ghazali (2016: 95), nilai R^2 yang berjumlah kecil yang berarti ialah suatu kinerja variabel independent didalam menunjukkan variasi variabel dependen sangat terbatas. Begitupun sebaliknya, jika nilai R^2 yang sedikit mendekati satu mempunyai arti bahwa variabel independent menunjukkan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel independent.

HASIL PENELITIAN

Tabel 2. Uji Hipotesis

NO	Uji Hipotesis	Hasil			Keterangan
		t hitung	Signifikansi	Determinasi	
1	<i>Service quality</i> (X) terhadap kepuasan penumpang (Y)	27,580	0,000	88,7%.	Ha diterima H0 ditolak

Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan penumpang yang ditunjukkan dari hasil tabel di atas adalah adanya pengaruh positif dimana nilai t hitung 27,580 dan signifikansi 0,000. Nilai determinasi adalah 88,7% , pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) terhadap variabel Y (Kepuasan penumpang) sebesar 88,7%, sisanya 11,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti. Maka , bisa ditarik kesimpulannya bahwa *service quality*(X) dapat berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang(Y).

PEMBAHASAN

Service quality yaitu apa saja yang diinginkan sebagaimana dapat menjadikan dorongan dari suatu perusahaan untuk bisa mewujudkan harapan serta keinginan para konsumen.

Kepuasan pelanggan adalah tujuan dari pembedaan antara sebuah kinerja yang dirasakan dengan ekspektasi. Apabila sebuah kinerja yang ditunjukkan adalah dibawah dari harapan, maka pelanggan atau konsumen akan tidak dipenuhi dalam sebuah harapan yang telah diekspetasikan sehingga merasa kecewa. Tetapi jika hasil kerja ditunjukkan sesuai harapan konsumen, sehingga pelanggan atau konsumen merasa terpenuhi. konsumen merasa terpenuhi dengan kinerja yang diberikan ini akan meningkatkan loyalitas, mengurangi sensitivitas harga dan memberikan komentar positif tentang kinerja perusahaan.

1. Pengaruh *service quality* terhadap kepuasan penumpang pada pandemi corona virus-19 di bandara Sultan Babullah Ternate. Pada uji hipotesis ini menunjukkan hasil bahwa adanya pengaruh *service quality* terhadap kepuasan penumpang, pada hasil uji parsial (uji t) mendapatkan hasil sebesar 0,097 dengan nilai signifikan $0,000 < \alpha 0,05$. Bisa ditarik kesimpulan bahwa ada pengaruh *service quality* terhadap kepuasan

penumpang pada pandemi corona virus-19 di bandara udara Sultan Babullah Ternate.

Hasil uji signifikansi yang menunjukkan kualitas layanannya mempengaruhi kepuasan penumpang, yang mana semakin baik *service quality* yang diberikan maka dapat mendorong para pengguna jasa untuk dapat menggunakan Kembali dan merekomendasikan kepada pengguna jasa lain agar menjadi pelanggan. Apabilah sebuah kualitas pelayanan yang diberikan sudah terjamin, maka pelanggan tidak akan melirik dan selalu menggunakan jasa yang sudah terbilang memuaskan dalam hal pelayanan. Hal ini sejalan dengan teori Kotler & Amstrong (dalam Heriyantor et all 2017:2) yang menyatakan bahwa *service quality* merupakan senjata strategis yang potensial untuk mengalahkan pesaing.

2. Besarnya pengaruh *service quality* terhadap kepuasan penumpang pada pandemi corona virus-19 di bandara Sultan Babullah Ternate diperoleh nilai R square yaitu sebesar 0,887 atau sama dengan 88,7%. Sehingga hasil tersebut menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 88,7%. Sisanya 11,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar variabel yang tidak diteliti.

KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Setelah penelitian ini dilakukan, pengolahan data terhadap pembahasan serta data yang diperoleh disimpulkan bahwa *service quality* khususnya pada masa pandemi corona virus 19 di Bandara Sultan Babullah Ternate adalah sudah baik dari segi pelayanan sehingga terdapat kepuasan Penumpang, akan tetapi lebih ditingkatkan lagi pelayanan sehingga dapat menjadikan para penumpang merasa terpenuhi akan harapan akan kualitas pelayanan yang ada.

PENELITIAN LANJUTAN

Diharapkan bagi peneliti selanjutnya, dapat melakukan penelitian lebih lanjut dan meluas menyangkut *service quality* terhadap kepuasan penumpang pada masa pandemi corona virus-19 di bandara Sultan Babullah Ternate dengan memberikan cara ataupun metode yang mana dapat mendukung penelitian yang lebih baru.

UCAPAN TERIMA KASIH

1. ALLAH SWT yang telah melimpahkan karunianya berupa kecerdasan yang tiada tara dan Kesehatan baik jasmani maupun rohani sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini tepat waktu dan tidak lupa sholawat kepada nabi besar Muhammad Saw yang telah membimbing dari jalan yang gelap ke jalan yang terang.

2. Kedua orang tuaku tercinta Ayahanda (Safrin Hi Ali Samiun) dan Ibunda (Fahria Hi Ishak) yang telah memberikan kasih sayang, dukungan, motivasi serta semangat untuk tidak putus asa, doa yang tulus demi keberhasilanku dan cinta kasih yang tiada mungkin dapat kubalas, Terimakasih atas segala pengorbanan yang telah diberikan hingga titik ini dan seterusnya.
3. Kakakku Noviyanti yang telah membantu meyemangati dalam bentuk ucapan serta materi yang diberikan, dan adik-adikku yang selalu menjadi rekan bersenda gurau di rumah saat aku jenuh dengan skripsiku ditengah pandemi covid-19.
4. Keluargaku tercinta mama Cum, mama Onco, Onco, om Imbran, muda Agus, mama Ati, om Fandi, mama Ima, mama Tum, mama Nona, muda Nan, Pekekong, Percik, Imang, kk Is, Om Mii, Terimakasih yang tak terhingga atas semua perjuangan dan doa yang diberikan kepada penulis, nasihat serta dukungan dan motivasi baik dalam bentuk materi maupun moral sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak Djoko Widadgo S.E., M.Si., selaku dosen pembimbing yang selalu membantu memberi masukan dan dengan sabar memberikan bimbingan dan arahan sehingga sekripsi ini dapat terselesaikan.
6. Seluruh pihak yang ikut terlibat dalam penulisan sekripsi yang tidak bisa penulis menyebutkan satu persatu.

DAFTAR PUSTAKA

- Acai Sudirman, F. H. (2020). Kepercayaan Sebagai Pemediasi Dampak Citra Merek dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Gojek. *Jurnal Pemasaran, Vol.3, No.3, Juni 2020, 66-76.*
- Ade Iskandar, F. S. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Bandar Udara Radin Inten II Provinsi Lampung. *Jurnal kebijakan dan Pelayanan Publik(e-JKPP), Vol.4, No.1, April 2018.*
- Arief, M. (2011). Kualitas Pelayanan Publik Di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. *Jurnal ACADEMICA Fisip Untad, Vol.03, No.02, Oktober 2011.*
- Astuteryanti Tri Lustyana, A. V. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Bandara. *Journal of Industrial Engineering and Management, Vol.15, No. 02, Tahun 2020, 13-24.*
- Chandra, F. T. (2016). *service, Quality, and Satification, Edisi Keempat, Yogyakarta : Penerbit ANDI Yogyakarta.*
- Eka Kurniati, E. S. (2016). Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kue Bayat Bengkulu. *Jurnal Teknologi dan Industri Pertanian Indonesia, Vol.08, No.02, 2016.*

- Firdausi, M. (2019). Analisis Tingkat Kepuasan Pengunjung Terhadap Fasilitas Umum Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *Jurnal Rekayasa Teknik Sipil Universitas Madura*, Vol.2, No.1, Juni 2019.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multi Variete dengan Program IBM SPSS 23. Edisi Kedelapan*. Semarang:BPFE Universitas Diponegoro.
- Lubis, A. d. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) terhadap kepuasan pelanggan PT.Sucofindo Batam . *Joirnal Of Businnes Administration*. Vol.1, No.2, 232-243.
- Mani, J. (2017). Pengaruh Persepsi Merek Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus PT.Bisma Narendra Di Jakarta). *jurnal mandiri : Ilmu, Pengetahuan, Seni dan Teknologi*, Vol.1, No. 2, Desember 2017:188-206, 188-206.
- Rydho Febri Ramadhani, V. T. (2021). Satandar Pelayanan Publik di Masa Pandemi Covid-19 : Studi Pelayanan Perpustakaan ITERA. *Jurnal Studi Ilmu Sosial Dan Politik(Jasispol)*, Vol.1, No.1, 2021, 57-66.
- Saefur Rohman, F. W. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketepatan Pengirim Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Menggunakan Jasa Pengiriman Barang Ninja Express Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Logistik Indonesia*, Vol.5, No.1 April 2021, pp.73-84.
- Subekti, S. (2014). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Penumpang Di Bandar Udara Rendani Manokwari. *Warta Penelitian Perhubungan*, Vol.26, No.2, Februari 2014.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif,Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.
- Sunarsi, D. (2020). Pengaruh Bauran Pemasaran dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Giant Dept Store Cabang BSD Tangerang. *Jurnal Ekonomi Manajemen dan Bisnis*, Vol.21, No.1, April 2020, 7-13.
- Supriati. (2011). *Metodologi Penelitian*. Bandung, Labkat fress.
- Tjiptono. (2014). *Strategi Pemasaran*. Edisi 3. Yogyakarta : ANDI.
- Tjiptono, F. (2012). *service management*, Edisi kedua, yogyakarta,penerbit: ANDI Yogyakarta.
- Tjiptono, F. (2014). *Manajemen Pelayanan Jasa*. Yogyakarta :Penerbit Andi.

Samiun dan widagdo

Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran Jasa, Yogyakarta :ANDI.*

<https://malut.bps.go.id/indicator/17/298/1/jumlah-penumpang-di-bandar-udara-baabullah-ternate.html> (diakses pada tanggal 6 Juli 2021)