

PENGARUH KINERJA DAN KUALITAS LAYANAN CHECK-IN COUNTER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

¹Arneta Febi Astuti, ²Kifni Yudianto

^{1), 2)} *DIV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*

Abstrak

Transportasi menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat saat ini. Dengan berkembangnya teknologi transportasi udara menjadi salah satu alternatifnya. Saat ini sudah banyak perusahaan dibidang jasa yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Bandar Udara Internasional Yogyakarta merupakan salah satunya yang menawarkan jasanya dibidang penerbangan. Bandar udara dituntut untuk selalu memperbaiki fasilitas dan kinerja kualitas pelayanannya salah satunya di area check in counter. Pelayanan yang sesuai dengan harapan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa bandar udara, karena kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh dari penyebaran kuisioner dengan sampel yaitu 60 responden serta data sekunder yang diperoleh dari dokumentasi. Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode analisis linear berganda. Teknik pengambilan sampel tidak dipilih secara acak dan teknik yang digunakan adalah purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna check in counter di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sudah baik dan memiliki beberapa pengaruh positif dan juga signifikan. Hal ini menandakan bahwa semakin tinggi tingkat kinerja dan kualitas layanan di Check in counter semakin tinggi pula kepuasan penumpang yang dirasakan. Karena dengan adanya tingkat kinerja dan kualitas layanan yang baik dan efisien di check in counter dapat menjadi nilai positif bagi perusahaan.

Kata kunci: Kinerja dan kualitas layanan, Check in counter, kepuasan penumpang.

Abstract

Transportation is a very important need for today's society. With the development of air transportation technology becomes one of the alternatives. Currently, there are many companies in the service sector that compete to meet the needs and desires of consumers. Yogyakarta International Airport is one of them that offers its services in the field of aviation. The airport to always improve the facilities and quality of service, one of which is at the check-in area counter. Services in accordance with expectations can provide satisfaction for airport service users, because the quality of the close relationship with customer satisfaction. This research uses quantitative research. The data used in this study are primary data obtained from the distribution of questionnaires and secondary data obtained from documentation. Analysis of the data in this study using multiple linear analysis method. The sampling technique was not chosen randomly and the technique used was purposive sampling. The results showed that the level of satisfaction of check-in counter users at Yogyakarta International Airport was good and had several positive and significant effects. This indicates that the higher the level of performance and quality of service at the check-in counter, the higher the perceived passenger satisfaction. Because the level of performance and quality of service that is good and efficient at the counter can be a positive value for the company.

Keywords: Performance and service quality, Check in counter, passenger satisfaction.

Pendahuluan

Transportasi menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat saat ini. Hal ini menyebabkan perkembangan transportasi khususnya di Kota Yogyakarta menjadi semakin pesat seiring dengan semakin tingginya kebutuhan masyarakat akan alat transportasi massal. Hal ini juga yang mendorong pemerintah provinsi Yogyakarta untuk menyediakan angkutan umum yang memadai, aman, dan nyaman bagi penumpang. Saat ini banyak perusahaan dibidang jasa yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Bandara Internasional Yogyakarta merupakan salah satu contoh

¹ Email Address: Arnetafebi6@gmail.com

Received 01 September 2022, Available Online 01 Desember 2022

perusahaan yang menawarkan jasanya dibidang penerbangan. Untuk menghadapi persaingan lingkungan bisnis jasa, bandar udara dituntut untuk selalu memperbaiki fasilitas dan kualitas pelayanan jasanya salah satunya di area check-in counter dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pengguna jasa.

Sebagai penyedia jasa dan pengelola Bandara Internasional Yogyakarta pihak PT.Angkasa Pura I (Persero) dituntut tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas- fasilitas di bandara tetapi juga memperbaiki kualitas jasanya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari penumpang pesawat terbang di Bandara Internasional Yogyakarta, sehingga para pengguna jasa merasa terpuaskan terhadap jasa yang ditawarkan PT.Angkasa Pura I. Semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pengguna jasa serta sesuai janji yang ditawarkan , akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan oleh pengguna jasa tersebut. Terkait dengan pelayanan konsumen, hal penting yang harus diperhatikan adalah pelayanan penumpang yang akan berangkat karena baik buruknya layanan pada akhirnya akan melahirkan image bagi pihak bandar udara maupun maskapai penerbangan.

Kualitas pelayanan yang optimal dapat dijadikan sebagai salah satu strategi perusahaan untuk meningkatkan serta mempertahankan pelanggan. Di dalam kebandarudaraan juga memiliki komponen- komponen yang berhubungan dengan services atau pelayanan terhadap calon penumpang seperti Check- in Counter, Boarding Gate dan lain-lain. Istilah-istilah yang baru disebutkan masuk ke dalam kegiatan Ground Handling atau Tata Operasi Darat. Divisi passenger service handling pada umumnya kebanyakan masyarakat menyebutnya passasi merupakan singkatan dari passenger service yaitu suatu divisi perusahaan dibidang jasa yang melayani penumpang penerbangan pada saat di darat (*ground handling*) dan berhubungan langsung melayani penumpang.

Untuk menjadi perusahaan yang kompetitif tentu harus memenuhi sejumlah kriteria, salahsatu kriteria adalah kepuasan pelanggan yang bersifat dinamis yang sangat dipengaruhi oleh kemajuan-kemajuan yang diraih dalam teknologi telekomunikasidan teknologi informasi. Baik buruknya citra suatu perusahaan tergantung dari pelayanan yang diberikan dalam memuaskan pelanggan pada kehidupan sehari-hari, sekaligus perusahaan harus berupaya untuk mampu menghadapi pasar yang semakin kompetitif saat ini dalam beraktifitas, maka selayaknya bagi perusahaan memperhatikan lebih mendalam lagi mengenai arti pentingnya kepuasan pelanggan, karena perusahaan mutlak tergantung dari ada atau tidaknya perhatian terhadap pelanggan dengan peningkatan pelayanan demi meningkatkan kepuasan yang diberikan.

Petugas bandara perlu mengoptimalkan bentuk pelayanan yang diberikan seperti fasilitas bandara, prosedur maupun perilaku para petugas. Hal ini dirasa perlu untuk dilakukan karena selain angkutan udara ada pula angkutan darat dan laut yang dapat mengambil alih perananan diantara model transportasi. Menyadari peran penting konsumen dan pengaruh kepuasannya untuk image yang baik bagi bandar udara maka penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam tentang pengaruh kinerja dan kualitas layanan bandara. Berdasarkan uraian diatas, Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu: 1) Mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan check-in counter Bandar Udara Internasional Yogyakarta. 2) Mengetahui seberapa besar pengaruh kinerja dan kualitas layanan *check-in counter* Bandar Udara Internasional Yogyakarta terhadap kepuasan penumpang.

Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis

Kinerja

Menurut Mangkunegara (2016:9) yang berpendapat kinerja karyawan merupakan hasil kerja seseorang secara kualitas maupun kuantitas yang telah dicapai oleh karyawan dalam menjalankan tugas sesuai tanggung jawab yang diberikan. Kinerja karyawan merupakan aspek terpenting yang ada dalam perusahaan. Selain itu kinerja karyawan juga merupakan factor yang sangat menentukan

dalam proses perkembangan dan kemajuan perusahaan khususnya. Tanpa adanya kinerja yang bagus maka peningkatan teknologi tidak akan ada artinya.

Kualitas Pelayanan

Zeithaml dkk dalam Mardo (2016:31). Memberikan indikator ukuran kualitas pelayanan yang terletak pada 5 (lima) dimensi, yaitu:

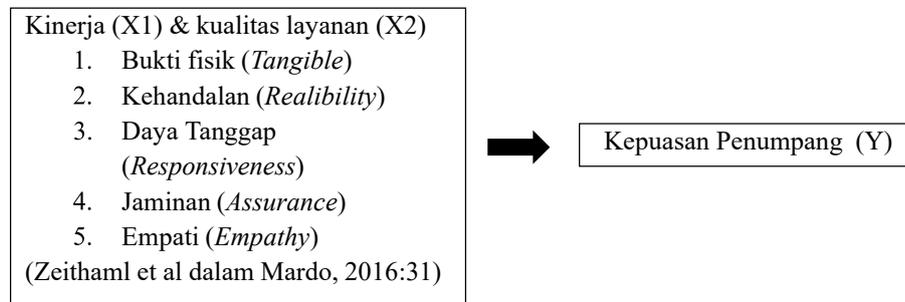
1. *Tangibles* (kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi dan sebagainya);
2. *Realibility* (Kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya);
3. *Responsiveness* (Kesanggupan untuk membantu menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan);
4. *Assurance* (Kemampuan dan kramahan, serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan pelanggan);
5. *Empathy* (Sikap tegas tetapi perhatian dari pegawai terhadap pelanggan);

Kepuasan Penumpang

Alma dalam Sediawan (2015) menyatakan pelanggan menginginkan layanan yang baik dengan harapan sebagai berikut:

1. Kualitas layanan yang konsisten
2. Sikap personil yang selalu ramah
3. Kejelasan suara, gambar, atau cetakan
4. Tidak terlalu sering gangguan, kerusakan, walaupun ada cepat diperbaiki
5. *Successful Call Ratio (SCR)* yang tinggi.

Kerangka Berpikir



Gambar 1. Kerangka Berpikir

Hipotesis Penelitian

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara atas masalah-masalah yang diteliti yang kebenarannya perlu diuji kembali. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

H1 : Ada hubungan signifikan antara kinerja dengan kepuasan penumpang

H2 : Ada hubungan signifikan antara kualitas layanan dengan kepuasan penumpang

H3 : Ada hubungan signifikan antara kinerja dan kualitas layanan check in counter di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Metode Penelitian

Sumber Data

Penelitian ini merupakan penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif menurut Sugiyono (2017), metode kuantitatif ini dapat diartikan sebagai metode positivistic karena berdasarkan pada filsafat positivism. Penelitian ini menggunakan data primer dan sekunder. Data primer berupa kuesioner. Data sekunder berupa studi kepustakaan. Data pada penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuesioner kepada penumpang yang pernah menggunakan jasa check-in counter di Bandar Udara Internasional Yogyakarta minimal sekali. Data yang didapatkan diolah menggunakan IBM SPSS dengan di analisis menggunakan regresi linier berganda.

Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono 2017). Adapun populasi data dalam penelitian ini adalah penumpang yang telah menggunakan jasa check-in counter di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Sampel

Menurut Arikunto (2017:173) sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Syarat utama pemilihan sampel adalah bahwa sampel tersebut dapat mewakili populasi. Dalam penelitian ini peneliti mengambil sebanyak 60 responden. Penelitian ini menggunakan populasi dan sampel. Sampel dalam penelitian ini adalah penumpang yang telah menggunakan jasa check-in counter di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Teknik pengambilan sampel yang dilakukan dalam penelitian ini adalah teknik purposive sampling, yaitu pengambilan sampel berdasarkan “penilaian” siapa- siapa yang memenuhi persyaratan untuk dijadikan sampel. Adapun kriteria yang memenuhi syarat untuk dijadikan sampel yaitu yang berusia 17 tahun keatas. Seringkali umur menjadi penentu atas tindakan atau keputusan yang berkaitan dengan suatu produk barang atau jasa.

Teknik Pengumpulan Data

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan penelitian ini sebagai berikut:

1. Angket/ Kuesioner

Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya Sugiyono (2016:142). Penelitian ini menggunakan angket atau kuesioner, daftar pertanyaanya dibuat secara berstruktur dengan bentuk pertanyaan pilihan ganda (multiple choice questions).

2. Studi Pustaka

Menurut Sugiyono (2018), studi kepustakaan berkaitan dengan kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai, budaya dan norma yang berkembang pada situasi sosial yang diteliti, Data melalui studi pustaka diperoleh dari buku atau pustaka yang berisi referensi-referensi yang diperlukan dalam penelitian, yaitu dengan mempelajari literature dan referensi yang relevan dengan penelitian ini, sehingga mendapat data yang dapat digunakan sebagai landasan dan membahas masalah yang diketengahkan.

Hasil Penelitian dan Pembahasan

Deskripsi Data Responden

Penelitian ini meneliti mengenai pengaruh kinerja dan kualitas layanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kemudian untuk memperoleh data yang diperlukan peneliti menyebarkan kuesiner dengan 80 responden kepada penumpang yang pernah menggunakan jasa check-in counter di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, yang kemudian disebarluaskan secara online. Gambaran tentang responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini di klasifikasikan berdasarkan, umur, jenis kelamin, dan tingkat pekerjaan. Data yang dikembalikan yang memenuhi syarat hanya 60 responden.

1. Data Responden Berdasarkan Umur

Responden berdasarkan umur disajikan pada Tabel 1 berikut ini:

Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Umur

Umur	Jumlah Responden	Presentase
17-25 tahun	32	51,7%
26-35 tahun	20	31,7%
36-50 tahun	9	15%
Diatas 50 tahun	1	1,6 %
Total	60	100%

Sumber data primer yang diolah, 2021

Data Responden Menurut Jenis Kelamin

Responden menurut jenis kelamin disajikan pada tabel berikut ini:

Tabel 2. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Presentase
Pria	34	56,7%
Wanita	26	43,3%
Total	60	100%

Sumber: Data primer yang diolah, 2021

3. Data Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan seringkali mempengaruhi perilaku seseorang dalam keputusannya. Selain itu pekerjaan pada umumnya juga mencerminkan satu bentuk perilaku pembelian tertentu terhadap suatu produk jasa. Responden menurut pekerjaan disajikan berikut:

Tabel 3. Data Responden Menurut Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah Responden	Presentase
Pelajar/Mahasiswa	22	36,7%
Wiraswasta	21	35%
PNS	6	10%
Ibu Rumah Tangga	7	11,7%
TNI/POLRI	4	6,6%
Total	60	100%

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linear berganda digunakan untuk memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai pengaruh antara variabel independen (kinerja, kualitas layanan) terhadap variabel dependen (kepuasan penumpang).

Analisis ini dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + \text{error}$$

Berikut ini adalah tabel hasil analisis regresi linear berganda dengan menggunakan software IBM SPSS:

Tabel 4. Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel Independen	Koefisien (B)
(Constant)	6,176
Kinerja X1	0,731
Kualitas Layanan X2	0,644

Berdasarkan Tabel diatas diperoleh persamaan sebagai berikut:

$$Y = 6,176 + 0,731X_1 + 0,644X_2 + \text{error}$$

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa nilai konstanta (a) sebesar 6,176, menunjukkan bahwa ketika tanpa dipengaruhi oleh variabel X1 (Kinerja) dan X2 adalah nol maka nilai kepuasan penumpang adalah 6,176 satuan. Kemudian nilai b1 sebesar 0,731. Nilai b1 yang positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel (X1) dengan (Y). Jika kinerja ditingkatkan maka kepuasan penumpang menjadi meningkat. Nilai b2 sebesar 0,644. Nilai b2 positif menunjukkan adanya hubungan yang searah antara variabel kualitas layanan (X2) dengan variabel kepuasan penumpang (Y). jika kualitas layanan ditingkatkan maka kepuasan penumpang menjadi meningkat.

Uji T

Tabel 5. Hasil Uji T

Variabel	t-hitung	Signifikan
Kinerja	8,332	.000
Kualitas Layanan	6,981	.011

a. Variabel Dependent: Kepuasan Penumpang (Y)

Berdasarkan tabel 5, Hasil uji t signifikansi untuk variabel Kinerja (X1) sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai Kualitas Layanan (X2) sebesar $0,011 < 0,05$ dengan nilai Thitung variabel kinerja (X1) sebesar 8,332 dan variabel kualitas layanan (X2) sebesar 6,981 sehingga dapat dinyatakan bahwa kinerja (X1) memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y). Hal ini dapat diartikan bahwa hipotesis dalam penelitian ini diterima.

Uji F

Tabel 6. Hasil Uji F

Anova (a)						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	25,150	2	22,575	25,451	,016 ^b
	Residual	161,033	57	2,825		
	Total	186,183	59			

a. Dependent Variabel: Kepuasan Penumpang (Y)

b. Predictors (Constant): Kinerja (X1), Kualitas Layanan (X2)

Berdasarkan hasil uji Anova diperoleh Fhitung sebesar 25,451 dengan tingkat signifikan 0,016. Nilai signifikansi F 0,016 berarti lebih kecil dari 0,005 maka dapat dikatakan bahwa variabel kinerja dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Koefisien Determinasi

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,916 ^a	,839	,803	3,453

a. Predictors: (Constant), Total_X2, Total_X1

Berdasarkan tabel dari tampilan output SPSS model summery dapat diketahui nilai R square adalah 0,839. Hal ini berarti bahwa variabel dependen yaitu kepuasan penumpang dalam model dapat dijelaskan oleh variabel independent, yaitu kinerja (X1) dan kualitas layanan (X2) sebesar 83,9%, sedangkan 16,1 % dijelaskan oleh variabel lain diluar variabel penelitian ini.

Pembahasan

1. Pengaruh Kinerja terhadap kepuasan Penumpang

Hasil pengujian yang dilakukan berdasarkan kuisioner yang diisi oleh responden yang menyatakan bahwa kinerja pada check in counter memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, yang diperoleh dari thitung sebesar 8332 dan nilai signifikansi sebesar 0,000. Ini menggambarkan bahwa semakin tinggi kinerja yang diberikan di check in counter maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang.

2. Pengaruh Kualitas Layanan *Check-in counter* terhadap kepuasan penumpang

Hasil pengujian yang dilakukan berdasarkan kuesioner yang diisi oleh responden yang mkenyatakan bahwa kualitas layanan check-in counter dilihat dari hasil t hitung sebesar 6,981 dan nilai signifikan sebesar 0,011 maka kualitas layanan sangat berpengaruh yang signifikan. Hal ini berarti jikan kualitas layanan pada check-in counter ditingkatkan maka akan meningkatkan kepuasan penumpang check-

in counter di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

3. Pengaruh kinerja dan Kualitas Layanan *check-in counter* terhadap kepuasan penumpang

Berdasarkan hasil uji hipotesis dari uji F menunjukkan bahwa semua variabel independen yaitu kinerja dan kualitas layanan secara bersama-sama atau simultan mempengaruhi kepuasan penumpang secara signifikan. Hal ini bisa dilihat dari uji F dengan hasil F hitung sebesar 25,451 dan nilai signifikan sebesar $0,016 < 0,05$. Jadi semakin baik kinerja dan kualitas layanan di *check-in counter* yang diberikan, maka semakin meningkat pula kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan data yang telah diuraikan mengenai pengaruh kinerja dan kualitas layanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hasil menunjukkan bahwa nilai koefisien regresi berganda variabel kinerja sebesar 0,731 dan variabel kualitas layanan sebesar 0,644 yang berarti dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel kinerja dan kualitas layanan check-in counter terhadap kepuasan penumpang bersifat positif. Nilai thitung sebesar variabel kinerja sebesar 8,332 dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ dan variabel kualitas layanan sebesar 6,081 dengan signifikansi sebesar $0,011 < 0,05$. Hal ini berarti bahwa nilai signifikansi dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa kinerja dan kualitas layanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.
- b. Nilai uji anova yang dilakukan dengan hasil fhitung sebesar 25,451 dengan nilai signifikan sebesar 0,016. berarti lebih kecil dari 0,005 maka dapat dikatakan bahwa variabel kinerja dan kualitas layanan bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.
- c. Nilai koefisien determinasi keseluruhan (R square) sebesar 0,839 dengan demikian variabel dependent kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel bebas yaitu kinerja dan kualitas layanan sebesar 83,9% dan sisanya 16,1% dipengaruhi oleh variabel lain diluar penelitian ini.

Saran

- a. Saran untuk perusahaan, berdasarkan penelitian yang telah dilakukan maka didapatkan bahwa kinerja dan kualitas layanan check-in counter berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta pengaruhnya mencapai 83,9% , dalam hal ini diharapkan pihak check-in counter di Bandar Udara Internasional Yogyakarta agar tetap dapat mempertahankan serta meningkatkan semangat dan kualitas karyawan agar terpenuhinya kebutuhan akan rasa aman dan nyaman bagi seluruh penumpang di check-in counter di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
- b. Saran untuk peneliti selanjutnya, pada penelitian yang telah dilakukan ini menggunakan instrument kuesioner, sehingga data yang diperoleh hanya sebatas pada pengukuran variabel yang tercantum dalam kuesioner. Oleh karena itu dalam rangka pengembangan penelitian selanjutnya disarankan agar dapat menggali data lebih dalam melalui observasi, wawancara atau dengan menggunakan metode yang berbeda serta menambah variabel lain diluar model variabel dalam penelitian ini seperti loyalitas atau variabel lainnya.

Daftar Pustaka

- A. Muri Yusuf. (2014). Metodologi penelitian Kuantitatif, Kualitatif, & Penelitian Gabungan. Jakarta: Pemasmedia Group.
- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara. (2016). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Arikunto, S. (2017). Pengembangan Instrumen Penelitian dan Penilaian Program. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Handayani, M. P. (2017). Analisa Kinerja Check-In Counter Bandar Udara Internasional Minangkabau Padang Pariaman Terhadap Tingkat Pelayanan Penumpang. Fakultas Teknik Universitas Andalas Padang
- Mardo, S.A. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa: Dilengkapi dengan hasil penelitian empiris pada Institusi Nsw di Inonesia, Cet 1. Yogyakarta: Deepublish.
- Sediawan, R. (2015). ANALISIS DALAM MENCIPTAKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENGARAH PADA KEPUASAN KONSUMEN. ANALISIS DALAM MENCIPTAKAN KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENGARAH PADA KEPUASAN KONSUMEN.
- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV.Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.
- Wilman, M. A. (2017). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Universitas Sultan Ageng Tirtayasa Serang.