

## Analisis Fasilitas Ruang Tunggu di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang

Tassyia Azizah Tukuboya<sup>1</sup> Elisabeth Endang Prakosawati<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan  
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [170109006@students.sttkd.ac.id](mailto:170109006@students.sttkd.ac.id)<sup>1</sup>

### Abstrak

Salah satu sarana transportasi udara yang paling penting dalam menunjang kegiatan penerbangan ialah bandar Udara. Bandar udara memberikan banyak fasilitas yang diperlukan dalam kegiatan penerbangan. Salah satu fasilitas bandar Udara yang paling perlu diperhatikan ialah area Ruang Tunggu. Hal ini dikarenakan sebagian waktu penumpang sebelum naik ke pesawat udara ialah berada di ruang tunggu, apalagi jika terjadi delay. Penelitian ini bertujuan untuk mencari tahu pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang melakukan perjalanan dengan Bandar Udara tujuan yaitu Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dengan sampel penelitian berjumlah 100 orang. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana, uji t, dan uji determinasi. Berdasarkan Uji Regresi yang dilakukan, diperoleh koefisien regresi Variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,756. Koefisien Regresi tersebut bernilai positif, disimpulkan bahwa pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon bersifat positif. Berdasarkan hasil Uji T yang dilakukan dalam menentukan hipotesis, diperoleh hasil probabilitas (signifikan  $0,000 < 0,05$  dan hasil t hitung  $> t$  tabel yaitu  $5,441 > 0,256$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan Ada Pengaruh Yang Signifikan dari Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Berdasarkan hasil koefisien Determinasi, maka dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon terhadap Kepuasan Penumpang adalah sebesar 60,6%.

**Kata Kunci:** Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara

### Abstract

*One of the most important means of air transportation in supporting aviation activities is airports. Airports provide many facilities needed in aviation activities. One of the airport facilities that needs the most attention is the waiting room area. This is because part of the time a passenger gets on an airplane is in the waiting room, especially if there is a delay. This study aims to find out the effect of waiting room facilities on passenger satisfaction at Ambon Pattimura International Airport. The population in this study were passengers who traveled to the destination airport, namely Pattimura International Airport, Ambon with a sample of 100 people. The instrument in this study used a questionnaire. The data analysis used simple linear regression, t test and determination test. Based on the regression test, the regression coefficient of Service Quality Variable was 0.756. The regression coefficient is positive, it is concluded that the effect of waiting room facilities on passenger satisfaction at Ambon Pattimura International Airport is positive. Based on the results of the T test conducted in determining the hypothesis, the probability results obtained (significant  $0.000 < 0.05$  and the results of t count  $> t$  table, namely  $5.441 > 0.256$  so that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. So it can be concluded that there is a significant effect of waiting room facilities on Passenger Satisfaction at Pattimura International Airport, Ambon Based on the coefficient of determination, it can be concluded that the effect of the waiting room facilities at Ambon Pattimura International Airport on passenger satisfaction is 60.6%.*

**Keywords:** Waiting Room Facilities, Passenger Satisfaction, Airport.



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

## PENDAHULUAN

Dari tahun ke tahun jumlah arus penumpang di kota Ambon makin meningkat. Hal ini pun berpengaruh pada kegiatan operasional di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon yang akan semakin padat. Semakin besar arus penumpang maka akan berpengaruh terhadap jumlah penumpang yang semakin meningkat pula. Semakin besarnya kebutuhan penumpang tentu semakin besar juga fasilitas yang harus diberikan Bandar Udara. Hal ini untuk memberikan kepuasan terhadap penumpang selama kegiatan operasional di bandar udara. Kepuasan penumpang tentu dipengaruhi oleh fasilitas yang memadai. Hal ini lah yang menjadi salah satu hal yang perlu diperhatikan oleh pengelola bandar udara dalam menyediakan fasilitas yang diperlukan.

Fasilitas daerah bandar Udara yang paling perlu diperhatikan ialah area Ruang Tunggu. Hal ini dikarenakan sebagian waktu penumpang sebelum naik ke pesawat udara ialah berada di ruang tunggu. Kegiatan menunggu bisa menjadi sangat membosankan bagi penumpang, apalagi jika terjadi delay. Hal inilah mengapa diperlukan adanya fasilitas yang memadai demi memberikan kenyamanan bagi penumpang.

Dari uraian masalah di atas, peneliti hendak melakukan penelitian di bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dengan judul “Analisis Fasilitas Ruang Tunggu Di Terminal Keberangkatan Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon Bagi Kepuasan Penumpang”.

## Tinjauan Pustaka

### Bandar Udara

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Tahun 2010 Tentang Tata Nal Kebandarudaraan Nasional, Bandar Udara adalah kawasan di daratan atau perairan dengan batasan-batasan tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya, yang terdiri atas Bandar Udara umum dan Bandar Udara khusus, yang selanjutnya Bandar Udara umum disebut dengan Bandar Udara.

### Fungsi Bandar Udara

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 1996 tentang Kebandarudaraan, fungsi bandar udara adalah sebagai berikut: simpul dalam jaringan transportasi udara sesuai dengan hierarki fungsinya, pintu gerbang kegiatan perekonomian nasional dan internasional, dan tempat kegiatan alih moda transportasi.

### Fasilitas di Bandar Udara

#### 1. Sisi Udara ( Air Side )

##### a. Runway atau landasan pacu

Menurut ICAO, ARFL merupakan landasan pacu minimum yang dibutuhkan pesawat udara untuk melakukan take off. Oleh karena itu nilai ARFL yang telah didapatkan perlu untuk dilakukan koreksi dengan melihat keadaan lokasi setempat.

##### b. Apron ( Area Parkir Pesawat )

Apron merupakan bagian dari sisi udara dari bandar udara yang digunakan untuk pesawat terbang menurunkan, menaikkan penumpang, kargo dan sebagai tempat parkir pesawat.

##### c. Taxiway ( Landasan Hubung )

Taxiway merupakan jalan keluar masuknya pesawat dari landasan pacu ke Apron, bangunan terminal, hanggar dan sebaliknya menghubungkan Apron dan runway.

## 2. Sisi Darat (Land Side)

- a. **Terminal:** pertemuan utama antara lapangan udara dan bagian bandar udara lainnya. Daerah terminal meliputi fasilitas-fasilitas untuk memproses penumpang dan bagasi, penanganan barang angkutan (kargo) dan kegiatan-kegiatan administrasi, operasi, serta pemeliharaan bandar udara.
- b. **Area Parkir:** Bagian ini merupakan tempat untuk fasilitas parkir kendaraan bagi penumpang, pengunjung, dan karyawan di sebuah bandar udara.
- c. **Bagasi:** Fasilitas bagasi merupakan ruangan untuk pengambilan bagasi, dimana ruangan tersebut harus diletakkan sedemikian rupa sehingga bagasi yang telah diperiksa dapat dikembalikan ke penumpang dalam jarak yang cukup dekat dengan pelataran terminal.

### Tipe Bandar Udara

1. Berdasarkan karakteristik fisiknya, bandar udara dapat digolongkan menjadi seaplane bases (tempat pendaratan pesawat di atas air), Heliport (tempat pendaratan helikopter), stolport (tempat take-off dan landing dengan jarak yang pendek), dan bandar udara konvensional (pada umumnya).
2. Berdasarkan pengelolaan dan penggunaannya, bandar udara dapat digolongkan menjadi dua, yaitu bandar udara umum yang dikelola oleh pemerintah untuk penggunaan secara umum maupun militer dan bandar udara swasta atau pribadi yang dikelola dan digunakan untuk kepentingan pribadi atau perusahaan tertentu.
3. Berdasarkan aktivitas rutinnya, bandar udara dapat digolongkan menurut jenis pesawat terbang yang beroperasi (enplanements), serta menurut karakteristik operasinya.
4. Berdasarkan fasilitas yang tersedia, bandar udara digolongkan berdasarkan jumlah dan panjang landasan pacu yang dimiliki, fasilitas elektronika dan listrik penerbangan mencakup peralatan navigasi, kapasitas hangar, dan sebagainya.
5. Berdasarkan tipe perjalanan yang dilayani, bandar udara dapat digolongkan menjadi bandar udara internasional, domestik, dan gabungan.

### Kualitas Pelayanan

*Nurhasyimad (2010: 2)* menyatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada pengertian pokok yaitu kualitas terdiri dari sejumlah 7 keistimewaan produk/jasa, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan yang dapat memenuhi kebutuhan konsumen. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh terhadap produk /jasa, manusia proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

### Ruang Tunggu

Ruang tunggu merupakan wadah manusia untuk melakukan aktivitas yang paling membosankan, yaitu menunggu. Kegiatan menunggu ini merupakan kegiatan harian semua orang di berbagai tempat.

### Fasilitas Ruang Tunggu

1. **Gate:** Gate merupakan fasilitas penunjang proses terakhir dari suatu pemberangkatan. Pada saat penumpang memasuki pintu masuk keberangkatan, petugas/staff yang bertugas di gate, akan memeriksa kembali dokumen penumpang.
2. **Kursi (Tempat Duduk):** Kursi (tempat duduk) merupakan fasilitas yang harus ada dalam kegiatan menunggu, fasilitas kursi ruang tunggu menjadi bagian tidak terpisahkan dari usaha memberikan yang terbaik bagi pelanggan atau penggunanya.

3. **Televisi (TV):** Televisi atau tv merupakan fasilitas pendukung karena pada saat penumpang menunggu dan merasa bosan tv bias menjadi salah satu hiburan atau informasi bagi penumpang yang sedang menunggu.
4. **Koran/majalah:** koran atau majalah merupakan salah satu fasilitas pendukung pada saat penumpang menunggu agar tidak merasa bosan dan menjadi salah satu hiburan bagi para penumpang
5. **Internet atau Wifi:** Internet atau wifi ini adalah salah satu fasilitas yang paling diincar banyak orang. Selain dapat membantu dalam hal pekerjaan atau ingin berbagi momen istimewa di media sosial, juga bisa mengisi waktu tunggu penerbangan dengan mengakses berbagai fitur hiburan dari dunia maya.
6. **Pendingin Ruangan:** Pendingin ruangan merupakan fasilitas sistem atau mesin yang dirancang untuk menstabilkan suhu udara dan kelembapan suatu area.
7. **Smoking Area:** Smoking area merupakan fasilitas yang disediakan pihak bandara bagi para penumpang yang ingin merokok sambil menunggu keberangkatan.
8. **ATM Center:** ATM center merupakan fasilitas elektronik yang melayani nasabah bank untuk mengambil uang dan mengecek rekening tabungan mereka tanpa perlu dilayani oleh seorang "teller" manusia.
9. **Money Changer:** Money changer merupakan fasilitas yang disediakan oleh pihak bandara untuk menukarkan uang rupiah ke negara asal tujuan atau sebaliknya.
10. **Charging Point:** Charging point merupakan fasilitas bagi penumpang yang ingin melakukan isi ulang daya untuk ponsel dan laptop, bisa melakukannya di beberapa charging point yang tersebar di beberapa area tempat duduk.
11. **Shopping Center:** Shopping center merupakan fasilitas bagi penumpang yang ingin membeliberbelanja oleh-oleh dari daerah atau kota tersebut.
12. **Kios atau Restoran:** Kios atau restoran merupakan fasilitas bagi penumpang yang ingin makan atau sekedar membeli cemilan sembari menunggu waktu penerbangan.
13. **Toilet:** Toilet merupakan fasilitas yang disediakan pihak bandara sebagai kebutuhan bagi penumpang
14. **Flight Information Display System (FIDS):** *Flight Information Display System (FIDS)* adalah seperangkat jaringan komputer yang memberikan layanan informasi berupa jadwal penerbangan melalui TV monitor dan LED board.
15. **Musolah:** Musolah merupakan tempat ibadah umat muslim yang disiapkan untuk menunaikan ibadah sholat lima waktu.

### **Kepuasan Pelanggan**

Menurut *Tjiptono (2011: 172)*, kualitas berkaitan erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan khusus bagi para pelanggan untuk menjalin ikatan relasi saling menguntungkan dalam jangka panjang dengan perusahaan. Ikatan emosional semacam ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pada gilirannya, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, di mana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan atau meniadakan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan satu pendekatan yaitu pendekatan Kuantitatif. Penelitian ini akan melakukan tahapan-tahapan pertama yaitu menyebarkan kuesioner dan angket kepada penumpang terhadap kepuasan fasilitas Terminal keberangkatan di Bandar Udara. Populasi pada penelitian ini ditetapkan sebagai langkah awal dalam menentukan sampel penelitian.

Populasi pada penelitian ini ialah penumpang yang pernah melakukan penerbangan melalui bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Teknik *sampling* yang digunakan pada penelitian ini adalah *Probability Sampling* dengan menggunakan *Simple Random Sampling*. Menurut Sugiyono (2017), *Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Data Primer dalam penelitian didapat dengan melakukan pengumpulan informasi dengan cara survei karakteristik dan persepsi penumpang secara langsung menggunakan angket atau kuesioner kepada pengunjung/penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Nilai  $r_{\text{tabel}}$  dapat diperoleh pada tabel statistik sebesar 0.256 dengan taraf signifikan 5% (0.05). Perhitungan ini menggunakan program software SPSS 21.0. Hasil uji validitas yang telah dilakukan dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1. Hasil Pengujian Validitas

Variabel	No. Pernyataan	r hitung	r tabel	Hasil	Variabel	No. Pernyataan	r hitung	r tabel	Hasil
X	P1	0,822	0,256	VALID	Y	P13	0,717	0,256	VALID
	P2	0,818	0,256	VALID		P14	0,758	0,256	VALID
	P3	0,746	0,256	VALID		P15	0,724	0,256	VALID
	P4	0,800	0,256	VALID		P16	0,811	0,256	VALID
	P5	0,866	0,256	VALID		P17	0,740	0,256	VALID
	P6	0,861	0,256	VALID		P18	0,785	0,256	VALID
	P7	0,791	0,256	VALID		P19	0,797	0,256	VALID
	P8	0,849	0,256	VALID		P20	0,805	0,256	VALID
	P9	0,749	0,256	VALID		P21	0,749	0,256	VALID
	P10	0,636	0,256	VALID		P22	0,773	0,256	VALID
	P11	0,727	0,256	VALID		P23	0,750	0,256	VALID
	P12	0,771	0,256	VALID		P24	0,792	0,256	VALID

### Uji Reabilitas

Penguji uji Reliabilitas menggunakan nilai Cronbach's Alpha . Instrumen dikatakan reliabel jika Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,6 dan dikatakan tidak reliabel jika Cronbach's Alpha lebih kecil dari 0,6. Dari data tabel diatas dapat dikatakan bahwa pernyataan dari nomor 1 sampai 24 dinyatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha dari 24 pernyataan lebih besar dari 0,6.

### Uji Regresi Linear Sederhana

$$Y = a + bX$$

$$Y = 12,037 + 0,756X$$

Persamaan Tersebut dapat diterjemahkan: Konstanta sebesar 12,037, mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Kepuasan Pelanggan (Y) adalah sebesar 12,037. Koefisien regresi X sebesar 0,756 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% nilai Fasilitas Ruang Tunggu, maka nilai Kepuasan Penumpang bertambah sebesar 0,756. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh dari Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan adalah Positif.

### Uji Signifikan (Uji T )

Nilai signifikansi ialah 0.000 dan  $t_{hitung}$  ialah 5,441 , maka probabilitas (signifikansi)  $0,000 < 0,05$  dan  $t_{hitung} 5,441 > t_{tabel} 0,256$ . Maka dapat disimpulkan dari hasil ini bahwa hipotesa terbukti dengan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, jadi dalam penelitian ini Ada Pengaruh Yang Signifikan dari Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon.

### Uji Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Nilai Adjusted R Square (Koefisien Determinasi) sebesar 0,606 yang artinya pengaruh Variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X) terhadap Variabel Kepuasan Penumpang sebesar 60,6%. Dari hasil di atas maka dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon ialah sebesar 60,6%.

### Pembahasan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan terhadap penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon, maka tujuan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk membahas rumusan masalah yang telah ditentukan, dan diperoleh hasil sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon yang diperoleh dari nilai signifikansi dari tabel Coefficients sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t$  yang diketahui bahwa nilai  $t$  hitung sebesar  $5,441 > t$  tabel  $0,256$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa Variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Penumpang(Y).
2. Terbukti terdapat pengaruh antara Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka dilakukanlah uji Determinan (R<sup>2</sup>), diperoleh nilai Adjusted R square sebesar 0,606. Nilai tersebut memiliki arti bahwa Variabel Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang sebesar 60,6%.

### KESIMPULAN

Berdasarkan Uji Regresi yang dilakukan, diperoleh koefisien regresi Variabel Fasilitas Ruang Tunggu sebesar 0,756. Koefisien Regresi tersebut bernilai positif, disimpulkan bahwa pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon bersifat positif. Berdasarkan hasil Uji T yang dilakukan dalam menentukan hipotesis, diperoleh hasil probabilitas (signifikan  $0,000 < 0,05$  dan hasil  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $5,441 > 0,256$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan Ada Pengaruh Yang Signifikan dari Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon. Berdasarkan hasil koefisien Determinasi, maka dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon terhadap Kepuasan Penumpang adalah sebesar 60,6%.

Saran: Bagi Unit Pengelola Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon perlu adanya peningkatan kualitas fasilitas Ruang Tunggu di terminal keberangkatan. Fasilitas ruang tunggu yang baik tentu akan lebih memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi para penumpang yang melakukan perjalanan. Bagi Peneliti yang akan melakukan penelitian di tempat yang sama dengan variabel yang berbeda di masa yang akan datang, perlu memperhatikan permasalahan yang terjadi dan menjabarkan dengan jelas rumusan permasalahan yang ingin diselesaikan.

Peneliti selanjutnya juga dapat melakukan penelitian di Bandar Udara Internasional Pattimura Ambon dengan variabel yang berbeda, misalnya pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kenyamanan Penumpang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Direktorat Jendral Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Republik Indonesia  
“,<http://hubud.dephub.go.id/website/BandaraDetail.php?id=57>, diakses tanggal 15 Juni 2020.  
<http://eprints.uny.ac.id/30777/1/SKRIPSI%20Ahmad%20Khusaini%2C%20NIM%2011603141015.pdf>  
<http://repository.unpas.ac.id/32885/4/BAB%20III%20revisi.pdf>  
[http://www.gmf-aeroasia.co.id/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2\\_UU\\_NO\\_1\\_TAHUN\\_2009\\_TENTANG\\_PENERBANGAN.PDF](http://www.gmf-aeroasia.co.id/wp-content/uploads/bsk-pdf-manager/2_UU_NO_1_TAHUN_2009_TENTANG_PENERBANGAN.PDF)  
<https://docplayer.info/50993049-Bab-ii-tinjauan-pustaka-a-pengertian-bandar-udara.html>  
[https://en.wikipedia.org/wiki/Pattimura\\_International\\_Airport](https://en.wikipedia.org/wiki/Pattimura_International_Airport)  
<https://media.neliti.com/media/publications/200071-none.pdf>
- Imaniar Dea. A. 2016. *Analisis Pengaruh Kondisi Fasilitas Land Side Terhadap Kepuasan Penumpang maskapai Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang*. Jurnal Ground Handling, Vol. No. 1 Juli 2016 Hal. 36-49.
- Nurhasyimad. (2010). Bab 2 Tinjauan Pustaka 2.1 Pengertian Pelayanan. <http://www.damandiri.or.id/file/nurhasyimadunairbab2.pdf>.(diakses tanggal 30 desember 2001 jam 14.20).
- Pengertian, Peran, dan Fungsi Bandar Udara. <http://hubud.dephub.go.id/website/Bandara.php> (diakses pada 04 April 2020)
- Republik Indonesia. 2009. Undang-Undang No. 1 Tahun 1992 tentang penerbangan. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta.
- Sekali, Boni Arionasti Karo. 2014. *Pengaruh Fasilitas Di Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang Evaluasi Fasilitas Ruang Tunggu Guna Peningkatan Kualitas Pelayanan Dengan Pendekatan Makro Ergonomi Pada Stasiun Kereta Api Xyz*. Jurnal Sekolah Tinggi Kedirgantaraan
- Tjipono Fandy dan Gregorius Chandra. (2011). *Service, Quality, and Satisfaction* (ed. 3). Yogyakarta: Andi.
- Zulian Yamit.(2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Cet. 5. Yogyakarta: Ekonisia.