

JURNAL TEKNIK SIPIL
MACCA

Analisis Kualitas Layanan *Lanside* Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Titien Putri Mansyur¹, Lambang Basri Said², Ilham Syafei³

¹Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Muslim Indonesia
Jl. Urip Sumoharjo No. 225 Makassar, Sulawesi Selatan
Email: ¹titiennining@gmail.com

^{2,3}Program Studi Teknik Sipil Fakultas Teknik Universitas Muslim Indonesia
Jl. Urip Sumoharjo KM 05 Makassar, Sulawesi Selatan
Email: ²lambangbasri.said@umi.ac.id; ³ilham.syafei@umi.ac.id

ABSTRAK

Dinamika persaingan maskapai penerbangan menuntut kesiapan bandar udara untuk merespon persaingan dengan melakukan pelayanan yang dapat menampung baik pesawat cargo maupun penumpang yang keluar masuk di bandara Internasional Sultan Hasanuddin. Hal ini dapat dibuktikan adanya kecenderungan penambahan jumlah maskapai penerbangan yang masuk dan keluar dari dan dari Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis Kualitas Layanan pada daerah landside Bandara terhadap Kepuasan Pengguna jasa pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar. Berdasar pada teori tingkat Kepuasan Pelayanan, mencakup 6 variabel bebas (X). Metode penelitian menggunakan pendekatan statistik dengan analisis deskriptif kualitatif melalui software Reeresi. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh model regresi yang diperoleh berdasar pada hasil analisis, yaitu: $Y = 0,435 + 0,188X1 + 0,180X2 + 0,185X3 + 0,175X4 + 0,126X5 + 0,159X6$ dan ($R^2 = 0,992$ atau $99,2\%$). Dalam persamaan tersebut terlihat bahwa faktor-faktor yang paling mempengaruhi adalah Karakter Pekerja (X_1, X_2, X_3). Adapun nilai $R^2 = 0,992$ menandakan bahwa variabel-variabel tersebut memiliki pengaruh sebesar $99,2\%$ terhadap tingkat kepuasan pelayanan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Makassar.

Kata Kunci: Fasilitas, ketanggapan, kehandalan, keamanan, informasi

ABSTRACT

The dynamics of airline competition demands the readiness of the airport to respond competition by providing services that can accommodate cargo planes and passengers going in and out of Sultan Hasanuddin International Airport. This can be proven by the tendency of increasing the number of airlines entering and leaving Sultan Hasanuddin Airport. This study is purpose to analyze the service quality in the landside area of the airport to the satisfaction of service users at Sultan Hasanuddin Makassar Airport. Based on the theory of the level of service satisfaction, includes 6 independent variables (X). The research method used a statistical approach with qualitative descriptive analysis through Reeresi software. Based on the research results, the regression model obtained is based on the results of the analysis, namely: $Y = 0.435 + 0.188X1 + 0.180X2 + 0.185X3 + 0.175X4 + 0.126X5 + 0.159X6$ and ($R^2 = 0.992$ or 99.2%). It can be seen that the most influencing factors are the Worker Character (X_1, X_2, X_3). The value of $R^2 = 0.992$ indicates that these variables have an influence of 99.2% on the level of service satisfaction at Sultan Hasanuddin Airport Makassar.

Keywords: Facilities, responsiveness, reliability, security, information

1. Pendahuluan

1.1 Latar belakang

Permintaan (*demand*) terhadap suatu perjalanan saat ini mengalami perkembangan cukup pesat terkait perjalanan dengan tujuan bisnis maupun tujuan untuk liburan. Akibatnya, banyak maskapai penerbangan baru muncul untuk memenuhi besarnya *demand* penerbangan baik domestik maupun internasional. Mulai dari maskapai yang menawarkan perjalanan murah (*low cost carrier*) maupun penerbangan dengan *full service* (Yamin, 2015). Oleh karena itu, besarnya kebutuhan akibat tingginya permintaan penerbangan, maka dibutuhkan moda transportasi yang mampu mengakomodir keinginan wisatawan, yaitu perjalanan yang cepat, aman dan nyaman. Saat ini wisatawan lebih cenderung memilih perjalanan dengan menggunakan transportasi udara karena lebih cepat, efisien, dan dapat memilih penerbangan sesuai *budget*. (Afni, 2013; Subekti, 2016, 2019)

Provinsi Sulawesi Selatan merupakan salah satu provinsi yang memiliki 24 Kabupaten Kota dan juga merupakan provinsi dengan luas wilayah 45764,53 km² dengan jumlah penduduk sebanyak 8.395.806 (2015). Selain itu, provinsi Sulawesi Selatan memiliki potensi dalam dunia pariwisata yang sangat menarik bagi setiap wisatawan baik manca negara maupun dalam negeri. Sebagai provinsi yang memiliki potensi pariwisata yang tersebar di berbagai daerah, maka, sektor transportasi khususnya sub sektor transportasi udara merupakan sub sektor yang sangat penting untuk mendukung aktivitas terutama dalam bidang kepariwisataan daerah. Selain untuk kepentingan dunia kepariwisataan juga yang tak kalah pentingnya dalam bidang-bidang seperti kegiatan pemerintahan dan sosial budaya serta kegiatan lainnya, meningkatkan aksesibilitas. Sebagai provinsi yang memiliki potensi pariwisata yang tersebar di berbagai daerah, maka,

sektor transportasi khususnya sub sektor transportasi udara merupakan sub sektor yang sangat penting untuk mendukung aktivitas terutama dalam bidang kepariwisataan daerah. Selain untuk kepentingan dunia kepariwisataan juga yang tak kalah pentingnya dalam bidang-bidang seperti kegiatan pemerintahan dan sosial budaya serta kegiatan lainnya, meningkatkan aksesibilitas wilayah serta melancarkan arus transportasi penumpang barang dan jasa.

Dalam tahun 2005 telah memasuki babak persaingan setelah lahirnya berbagai deregulasi di bidang penerbangan yang menciptakan persaingan jasa penerbangan. Persaingan dalam pelayanan jasa penerbangan memunculkan penerapan maskapai berbiaya murah (*lowercostcarrier*). Di tengah gencarnya persaingan tarif murah, dapat memunculkan berbagai pertanyaan apakah juga dapat memikirkan dan memberikan kepuasan terhadap pelanggan (*customer satisfaction*) terutama dalam hal keamanan, kenyamanan dan ketepatan waktu penerbangan. Oleh berbagai keunggulan fasilitas dan bentuk layanan lainnya.

Meningkatnya aktivitas penerbangan tentunya berdampak pada berkembangnya pelayanan pada aspek transportasi darat khususnya pelayanan kedatangan dan penjemputan penumpang melalui aktivitas bandara secara menyeluruh (Kusumawati, 2017). Perlu disampaikan bahwa Bandar udara mencakup pada dua wilayah aktivitas, yaitu wilayah udara atau (*air side*) dan wilayah darat atau (*Land Side*). Pada penulisan penelitian ini fokus kajian yaitu pada aspek *Land Side* atau komponen-komponen pelayanan pada sisi wilayah darat, mencakup: komponen parkir kendaraan penumpang/jemputan, terminal bandara ruang tunggu, tempat

cheking dan lainnya. Batas wilayah antara, sisi darat dan sisi udara pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin.

Seluruh fasilitas *land side* Bandar udara tentunya serta kaitannya dengan pelayanan tingkat kepuasan pengguna jasa bandara secara umum, adapun keterkaitan antara fasilitas *land side* terhadap kepuasan pada jasa antara lain dapat dilihat pada aspek fasilitas bukti fisik yang standar baik, kehandalan petugas dalam melakukan pelayanan pada kondisi yang cukup padat, ketanggapan petugas terhadap permasalahan yang ada pada penumpang, factor keamanan oleh pihak petugas, dan sikap empati atau perasaan melayani dengan bersahaja serta dukungan sistim informasi dan komunikasi yang baik antara petugas dan antara petugas dan penumpang. Berdasarkan permasalahan diatas, maka perlu dilakukan tinjauan terhadap kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar.

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana pengaruh karakter, motivasi, perilaku dan sosial pengendara terhadap kemacetan di Kota Pangkep, bagaimana pengaruh regulasi/aturan pengendara terhadap kemacetan di Kota Pangkep, dan bagaimana pengaruh jaringan jalan terhadap kemacetan di Kota Pangkep.

1.3 Tujuan Penelitian

Menganalisis pengaruh karakter, motivasi, perilaku dan sosial pengendara terhadap kemacetan di Kota Pangkep, menganalisis pengaruh regulasi/aturan pengendara terhadap kemacetan di Kota Pangkep, dan menganalisis pengaruh jaringan jalan terhadap kemacetan di Kota Pangkep.

2. Metode Penelitian

2.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini tergolong penelitian deskriptif kualitatif.

2.2 Objek Penelitian

Penelitian ini berfokus pada pengguna jasa pada Bandar Udara yang bertujuan mengetahui kualitas pelayanan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar.

2.3 Sumber Data

Untuk data primer digunakan data langsung didapatkan melalui survey kuisioner pengguna jasa Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. Data sekunder terkait data populasi oleh pihak Pemerintah Kota Makassar dan data lainnya diperoleh dari dinas perhubungan kota Makassar.

2.4 Variabel Penelitian

Variabel yang diteliti berikut merupakan variabel yang menggambarkan kualitas pelayanan (Parasuraman et al., 1985), yaitu:

- a. Fasilitas Bandara (*tangible*)
- b. Ketanggapan petugas (*responsiveness*)
- c. Kehandalan petugas (*reability*)
- d. Jaminan keamanan (*assurance*)
- e. Sikap empati (*empathy*)
- f. Dukungan teknologi informasi dan komunikasi (Soejanto & Suprpto, 2018)

2.5 Teknik Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data dengan metode *Participatory Rapid Appraisal* (PRA), yaitu partisipasi langsung secara massal oleh pengguna jasa Bandar Udara Kota Makassar.

2.6 Populasi dan Sampel

Jumlah populasi berdasarkan data jumlah pengunjung Bandar Udara Kota Makassar pada penelitian ini sebesar 700 jiwa dan jumlah sampel yang diteliti sebanyak 150 jiwa.

3. Hasil dan Pembahasan

3.1 Deskripsi Responden

Dari 150 responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini selanjutnya akan dilihat secara deskriptif berdasar jenis kelamin, usia, pendidikan, pekerjaan dan pendapatan per bulan.

Tabel 1 Deskripsi Responden Penelitian

No	Deskripsi Responden	Frekuensi (Orang)	Persentase (%)
1	Gender:		
	a. Laki-laki	78	52
	b. Perempuan	72	48
2	Usia:		
	a. < 20 tahun	2	1
	b. 20-30 tahun	39	26
	c. 31-40 tahun	54	37
	d. 41-50 tahun	41	27
	e. > 50 tahun	14	9
3	Pendidikan:		
	a. SD/SMP	0	0
	b. SMA/SMK	37	25
	c. Sarjana	113	75
4	Jenis Pekerjaan:		
	a. PNS	47	31
	b. Karyawan Swasta	68	45
	c. Lainnya	35	24
5	Pendapatan:		
	a. 3 juta – 5 juta	57	38
	b. 5 juta - 7 juta	59	39
	c. 7,5 juta - 10 juta	13	9
	d. 7 juta – 10 juta	21	14

Sumber: Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan tabel 1, karakteristik responden ditunjukkan pada berbagai deskripsi, dimana persentase untuk laki-laki dan perempuan hampir sama. Persentase tertinggi untuk kategori usia, yaitu orang dewasa antara 20-50 tahun, dimana rata-rata responden berstatus sarjana, memiliki pekerjaan dan pendapatan sehingga pemahaman terhadap kepuasan penumpang pada Bandar Udara Hasanuddin Makassar. Berdasarkan karakteristik responden tersebut, diharapkan validitas data dapat terpenuhi.

3.2 Analisis Data

3.2.1 Uji Validitas

Uji Validitas bertujuan untuk mengukur suatu data tergolong valid atau tidak. Berdasarkan hasil uji validasi dengan SPSS ver. 21, koefisien korelasi r_{hitung} lebih besar dari nilai r_{tabel} dan nilai signifikansi 0 lebih kecil daripada 0,05 pada setiap variabel dan indikator-indikatornya. Kesimpulannya, variabel yang digunakan valid atau sah.

3.2.2 Hubungan Variabel-Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bandar Udara Sultan Hasanuddin

Untuk mengetahui hubungan antara variabel-variabel kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar, maka dilakukan uji regresi linear berganda. Pengujian dilakukan dengan program SPSS ver. 21. Variabel-variabel yang diuji adalah variabel Keberadaan fasilitas fisik Bandara (*tangible*) (X1), Ketanggapan petugas (*responsiveness*) (X2), Keandalan petugas (*realibility*) (X3), jaminan keamanan (*assurance*) (X4), Sikap empati (*empathy*) (X5), dan Dukungan Teknologi Informasi (X6) terhadap variabel Kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar (Y). Semakin tinggi kepuasan pelanggan jasa Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar, maka semakin baik gambaran terhadap kualitas pelayanan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. Berikut hasil uji regresi linear berganda sesuai tabel 2 berikut:

Tabel 2 Hasil Uji Regresi Linier Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	.435	.127		-3.418	.001
Fasilitas Bandara (X1)	.188	.014	.240	13.375	.000
Ketanggapan Petugas (X2)	.180	.021	.177	8.391	.000
Kehandalan Petugas (X3)	.185	.015	.237	11.991	.000
Jaminan Keamanan (X4)	.175	.015	.176	11.994	.000
Sikap Empati Petugas (X5)	.126	.021	.124	5.920	.000
Dukungan Teknologi Informasi (X6)	.159	.030	.110	5.316	.000

Sumber: Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan tabel 2 diatas, hubungan antara variabel Fasilitas Bandara (*tangible*) (X1), Ketanggapan Petugas (*responsiveness*) (X2), Kehandalan Petugas (*realibility*) (X3), Jaminan Keamanan (*assurance*) (X4), Sikap Empati (*empathy*) (X5), dan Dukungan Teknologi Informasi (X6) terhadap variabel Kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota

Makassar (Y) dapat digambar berdasarkan persamaan regresi linear berikut:

$$Y = 0,435 + 0,188X_1 + 0,180X_2 + 0,185X_3 + 0,175X_4 + 0,126X_5 + 0,159X_6$$

Kemudian, seberapa besar kemampuan variabel-variabel X menggambarkan variabel independennya, maka dapat dilihat nilai koefisien determinasinya (R^2) berdasarkan tabel 3 berikut:

Tabel 3 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.996 ^a	.992	.992	.271

Sumber: Pengolahan Data, 2020

Uji koefisien determinasi dari hasil analisis melalui SPSS ver.21, didapatkan R^2 sebesar 0,992 atau 99,2%. Hal ini dapat diartikan bahwa variabel independen (Fasilitas Bandara, Ketanggapan Petugas, Kehandalan Petugas, Jaminan Keamanan, Sikap Empati Petugas dan Dukungan Teknologi Informasi dan Komunikasi) dapat menjelaskan variabel dependen Kepuasan Pengguna Jasa Bandara sebesar 99,2% dan sisanya sebesar 0,8% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

3.2.3 Uji Hipotesis

a. Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Uji hipotesis parsial (uji t) bertujuan untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independent (X) secara parsial terhadap variabel dependen (Y). Hasil uji t dalam penelitian yang diuji dengan menggunakan aplikasi SPSS ver.

21 ditunjukkan pada tabel 2 menunjukkan bahwa masing-masing variabel memiliki tingkat signifikansi sebesar 95%, secara keseluruhan nilai signifikansi masing-masing variabel (fasilitas bandara, ketanggapan petugas, kehandalan petugas, jaminan keamanan, sikap empati petugas, dan dukungan teknologi informasi) memiliki signifikansi 0, maka dapat disimpulkan bahwa H_0 ditolak dan H_1 diterima yang berarti bahwa seluruh variabel secara parsial memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Kepuasan Pengguna Jasa Bandara.

b. Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Uji F digunakan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dan variabel dependen, apakah variabel independen (X) berpengaruh secara simultan terhadap variabel dependen Y. Adapun hasil uji F sebagai berikut:

Tabel 4 Hasil Uji F

		ANOVA ^a			
Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6	229.910	3127.699	.000 ^b
	Residual	143	.074		
	Total	149			

Sumber: Pengolahan Data, 2020

Berdasarkan tabel 4, ditunjukkan hasil uji hipotesis simultan (uji F) pada penelitian ini dengan signifikansi (*p value*) sebesar 0. Dengan tingkat signifikansi 95% ($\alpha=0,05$). Angka signifikansi sebesar 0, lebih kecil dari 0,05. Maka H_1 diterima, artinya variabel Fasilitas Bandara (X1), Ketanggapan Petugas (X2), Keandalan Petugas (X3), Jaminan Keamanan (X4), Sikap Empati Petugas (X5) dan Dukungan Teknologi Informasi dan Komunikasi (X6) mempunyai pengaruh yang signifikan secara simultan terhadap Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Bandar Udara (Y).

3.3 Pembahasan

Dari persamaan yang menjelaskan pengaruh variabel-variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dari persamaan regresi linear, maka dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Variabel Fasilitas Bandara (X1) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bandara (Y) sebesar 0,188 atau 18,8%.
- b. Variabel Ketanggapan Petugas (X2) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bandara (Y) sebesar 0,180 atau 18,0%.
- c. Variabel Keandalan Petugas (X3) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bandara (Y) sebesar 0,185 atau 18,5%.
- d. Variabel Jaminan Keamanan (X4) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bandara (Y) sebesar 0,175 atau 17,5%.
- e. Variabel Sikap Empati Petugas (X5) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bandara (Y) sebesar 0,126 atau 12,6%.

- g. Variabel Dukungan Teknologi Informasi dan Komunikasi (X6) mempunyai pengaruh terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bandara (Y) sebesar 0,159 atau 15,9%.

4. Penutup

4.1 Kesimpulan

Sebagai kesimpulan pada tujuan penelitian, hasil analisis dan pembahasan penelitian ini, antara lain:

- a. Bahwa Keberadaan Fasilitas Pada Land Side memiliki nilai koefisien sebesar 0,188 atau 18,8% Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar
- b. Menganalisis Ketanggapan Petugas Pada Land side memiliki nilai koefisien sebesar 0,180 atau 18,0% Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar
- c. Menganalisis Keandalan Petugas Pada Land Side/Sisi Darat memiliki nilai koefisien sebesar 0,185 atau 18,5% Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar
- d. Menganalisis Jaminan Keamanan Pada Land Side/Sisi Darat memiliki nilai koefisien sebesar 0,175 atau 17,5% Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar
- e. Menganalisis Sikap Empati Petugas Pada Land Side/Sisi Darat memiliki nilai koefisien sebesar 0,126 atau 12,6% Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar

Menganalisis Dukungan teknologi Informasi dan Komunikasi Pada Land Side/Sisi Darat memiliki nilai koefisien sebesar 0,159 atau 15,9% Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

4.2 Saran

Sebagai saran yang dapat dilakukan pada penelitian ini, bahwa sebagai penelitian dasar atau penelitian murni maka dipastikan muatan penelitian memberikan asas manfaat pada dua persepsi, yaitu: Manfaat Teoritis dan Manfaat Praktis.

- a. Manfaat Teoritis, diartikan sebagai penyusunan pengembangan teori dari teori yang sudah ada, bahwa: “Pengaruh Tingkat pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandar udara Sultan Hasanuddin sanga dipengaruhi ole variabel fasilitas pendukung, ketanggapan, kehandalan, jaminan keamanan, sikap empati dan Dukungan informasi”
- b. Manfaat Praktis, yaitu bagaimana menerapkan suatu hasil penelitian murni atau penelitian dasar sehingga dapat menyelesaikan permasalahan yang diungkap pada analisis penelitian; yaitu dengan melihat sejauh mana nilai koefisien berpengaruh pada variabel yang dilibatkan dalam penelitian, yaitu variabel Fasilitas Pendukung dengan nilai koefisien sebesar 0,188 (18,8%) Ketanggapan dengan nilai koefisien sebesar 0,180 (18,0%) dan Keandalan Petugas dengan nilai koefisien sebesar 0,185 (18,5%) dengan angka nilai koefisien tertinggi. Penyelesaian permasalahan yaitu dengan memberi dukungan kebijakan pada ketiga variabel secara komprehensif akan dapat menekan nilai koefisien dalam arti menekan tingkat permasalahan dan meningkatkan tingkat kepuasan penumpang.

Daftar Pustaka

- Afni, N. (2013). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Udara Di Bandar Udara Mutiara Palu. *Katalogis*, 1(7), 61–70.
- Kusumawati, D. (2017). *Jurnal Perhubungan Udara Pembelajaran dari Pelayanan Bandar Udara Terhadap Aktivitas General Aviation di Lesson Learned from Airport Services for General Aviation Activities in United States*. 51–62.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, 49(4), 41–50.
- Soejanto, J., & Suprpto, A. R. P. (2018). Evaluasi Tata Kelola Teknologi Informasi pada PT. Aerofood Indonesia Bandar Udara Soekarno Hatta Cengkareng dengan Menggunakan Framework COBIT Versi 5.0. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer E-ISSN*, 2548, 964X.
- Subekti, S. (2016). Pemenuhan Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang. *Warta Penelitian Perhubungan*, 28(5), 335. <https://doi.org/10.25104/warlit.v28i5.302>
- Subekti, S. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Terminal Penumpang Di Bandar Udara Rendani Manokwari. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(2), 117. <https://doi.org/10.25104/warlit.v26i2.873>
- Yamin. (2015). *Masyarakat Global Era Digital*. <http://www.muhammadyamin.com/tag/full-service/>