

Pengaruh Service Performance dan Fasilitas Baggage Conveyor Belt terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Dalam Pengambilan Bagasi di Bandar Udara Mopah Merauke

Aisyah Nur Fatimah¹, Fryda Fatmayati²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
190509189@students.sttkd.ac.id , fryda.fatmayati@sttkd.ac.id

ABSTRACT

Mopah Airport Merauke is an airport located in the city of Merauke, South Papua, Indonesia. The purpose of this study was to determine whether the effect of service performance and baggage conveyor belt facilities on Lion Air airline passenger satisfaction in baggage claim at Mopah Airport Merauke. This research uses quantitative research methods. This research was conducted at Mopah Airport Merauke where the objects of this research were passengers or the people in the city of Merauke. The source of the data used in this study was obtained from distributing questionnaires to respondents of Lion Air airline passengers at Mopah Airport Merauke. The number of samples in this study is 100 respondents determined by the slovin formula. The results of this study were concluded to answer the formulation of the problem, that: 1. The Influence Variable of Service Performance (X1) has an effect on the Passenger Satisfaction Variable (Y) as evidenced by the calculated T value on the variable effect of service performance (X1) which is greater than T table, namely $8,636 > 1,660$ with a Sig value. smaller than the probability value of $0.000 < 0.05$; 2. The Baggage Conveyor Belt Facility Variable (X2) has an effect on the Passenger Satisfaction Variable (Y) as evidenced by the calculated T value being greater than T table, namely $11,118 > 1,660$ with a Sig. smaller than the probability value of $0.000 < 0.05$; 3. The effect of service performance (X1), the baggage conveyor belt facility (X2) has an effect on the passenger satisfaction variable (Y) of 0.604, it is known from the R Square value, which means that the variables X1, X2 affect the Y variable by 60.4%.

Keywords: *effect of service performance, bcb facilities, mopah airport merauke.*

ABSTRAK

Bandar Udara Mopah Merauke adalah salah satu bandar udara yang terletak dikota Merauke, Papua Selatan, Indonesia. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah pengaruh service performance dan fasilitas baggage conveyor belt terhadap kepuasan penumpang Maskapai Lion Air dalam pengambilan bagasi di Bandar Udara Mopah Merauke. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Mopah Merauke dimana yang menjadi objek dalam penelitian ini adalah penumpang atau masyarakat di kota Merauke. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh dari penyebaran kuesioner terhadap responden penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Mopah Merauke. Jumlah sampel pada penelitian ini yaitu sebanyak 100 responden yang ditentukan dengan rumus slovin. Hasil penelitian ini disimpulkan untuk menjawab rumusan masalah, bahwa: 1. Variabel Pengaruh Service Performance (X1) berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Penumpang (Y) dibuktikan dengan nilai T hitung pada variabel pengaruh service performance (X1) lebih besar dari T tabel yaitu $8.636 > 1.660$ dengan nilai Sig. lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu $0,000 < 0,05$; 2. Variabel Fasilitas Baggage Conveyor Belt (X2) berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan Penumpang (Y) dibuktikan dengan nilai T hitung lebih besar dari T tabel yaitu $11.118 > 1.660$ dengan nilai Sig. lebih kecil dari nilai probabilitas yaitu $0,000 < 0,05$; 3. Pengaruh service

performance (X1), Fasilitas baggage conveyer belt (X2) berpengaruh terhadap Variabel Kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,604 diketahui dari nilai R Square yang artinya variabel X1, X2 mempengaruhi variabel Y sebesar 60,4%.

Kata kunci: *harga pengaruh service performance, fasilitas bcb, bandar udara mopah merauke*

PENDAHULUAN

Penerbangan merupakan kesatuan sistem yang terdiri dari pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan, dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang, dan fasilitas umum lainnya. Salah satu moda transportasi dalam penerbangan ialah pesawat, pesawat merupakan unsur penting dalam sebuah penerbangan. Hal ini dapat terjadi dikarenakan kebutuhan masyarakat akan transportasi untuk jarak jauh sudah cukup tinggi terlihat dari jumlah penumpang setiap penerbangan dalam maupun luar negeri. Selain itu pesawat udara merupakan temuan teknologi yang sangat luar biasa.

Menurut Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Salah satu bandar udara yang ada di Indonesia yaitu Bandar Udara Mopah Merauke Provinsi Papua yang dikelola oleh UPBU. Pemenuhan sektor wisata Merauke menjadi salah satu kewajiban dari pemerintah daerah. Kewajiban tersebut antara lain dengan memberikan fasilitas baik berupa prasarana maupun sarana transportasi. Berbagai pertimbangan seperti menunjukkan sektor pariwisata, kini transportasi di kota-kota besar yang sering digunakan adalah transportasi darat maupun udara. Namun sebagian besar wisatawan dari non lokal dipastikan menggunakan transportasi udara antara lain pesawat udara yang memerlukan infrastruktur pendukung berupa Bandar Udara.

Di Indonesia terdapat banyak maskapai penerbangan yang beroperasi, salah satunya yaitu maskapai Lion Air. Lion Air adalah salah satu maskapai penerbangan terkemuka di Indonesia di bawah naungan PT Lion Mentari Airlines. Maskapai lion air pertama kali didirikan pada bulan Oktober 1999 dan mulai mengudara sejak tanggal 30 Juni 2000. Sejak pertama kali dikenalkan ke Indonesia, nyatanya maskapai ini dapat diterima di tengah-tengah masyarakat Indonesia. Hal ini karena maskapai lion air menawarkan layanan penerbangan yang berkualitas dengan harga yang terjangkau. Pada tahun 2003, Lion Air menjadi ketua dalam konferensi internasional Asia Pacific Regional Aviation (ARA) yang diselenggarakan di Singapura pada tanggal 19 November 2003.

Di dalam suatu bandar udara ada beberapa komponen yang perlu dimiliki salah satunya yaitu Baggage conveyor belt, Baggage conveyor belt berguna dalam kegiatan untuk memindahkan suatu barang benda atau material dari suatu tempat ketempat lain dibutuhkan suatu alat atau sistem pengangkut yang dapat beroperasi secara efisien, praktis juga ekonomis. Persyaratan ini sangat dibutuhkan di dalam suatu kegiatan pengangkutan pada industri-industri. Untuk pemindahan ini dibutuhkan suatu peralatan bantu yang disesuaikan dengan keadaan dan kebutuhan yang diinginkan. Peralatan-peralatan bantu ini terdiri dari beragam bentuk jenis dengan fungsinya. Baggage conveyor belt merupakan sarana yang ada di bandar udara berupa ban berjalan untuk memindahkan bagasi dari chek-in counter ke daerah pemuatan bagasi atau dari daerah penurunan bagasi ke Baggage claim area. Di bandar Udara Mopah hanya memiliki satu Baggage conveyor belt untuk memindahkan bagasi dari chek-in dan satu Baggage conveyor belt dari daerah penurunan bagasi ke Baggage claim area, dimana syarat untuk satu Baggage conveyor belt itu tidak boleh di gunakan oleh dua pesawat sekaligus. Sehingga sering terjadi penumpukan antrian di saat pengambilan bagasi pada pengambilan bagasi di Bandar Udara Mopah Merauke yang mengakibatkan kepuasan penumpang itu sendiri.

Penelitian ini dilakukan pada pengaruh service performance dan fasilitas baggage conveyor belt di Bandar Udara Mopah Merauke untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang merupakan hal penting bagi penyedia layanan atau jasa, terminal kedatangan bandar udara menjadi komponen penting untuk menilai kepuasan penumpang pesawat Maskapai Lion Air. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi kepuasan dari penumpang yang menggunakan jasa service performance dan baggage conveyor belt dan apakah ada perbedaan persepsi kepuasan penumpang yang ditinjau dari aspek jenis kelamin, usia dan pekerjaan.

Untuk menciptakan kepuasan penumpang oleh karena itu, dibutuhkan pengaruh service performance untuk kepuasan penumpang dalam pengambilan bagasi pada Baggage conveyor belt tersebut, dimana service performance itu merupakan kinerja pelayanan sebagai penilaian pelanggan atas keunggulan atau keistimewaan suatu produk atau layanan secara menyeluruh Zeithaml et al (2000) dalam Alan (2004). Sedangkan definisi Service performance menurut Cronin dan Taylor (1994) dalam Dharmayanti (2006) adalah kinerja dari pelayanan yang di terima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar benar mereka rasakan.

Untuk mencapainya kepuasan penumpang dalam pengambilan bagasi pada conveyor belt dapat di usahakan melalui kinerja pelayanan atau service performance yang diberikan oleh para penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke. Dalam dunia penerbangan kenyamanan dan kepuasan pelanggan serta keselamatan adalah hal utama. Oleh karena itu service performance berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dalam pengambilan bagasi tersebut.

Dalam proses mewujudkan kepuasan penumpang dalam pengambilan bagasi di Bandar Udara Mopah Merauke memerlukan pengaruh kinerja pelayanan yang baik sehingga terwujudlah kelancaran pengambilan bagasi tersebut. Selain itu Bandar Udara Mopah Merauke diharapkan dapat mempertahankan kinerja pelayanan atau meningkatkan service performance tersebut. Berdasarkan uraian penelitian di atas maka diperlukan kajian untuk mengetahui pengaruh service performance di Bandar Udara Mopah Merauke. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pengaruh service performance dan fasilitas Baggage conveyor belt berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dalam pengambilan bagasi.

TINJAUAN LITERATUR

Profil Bandar Udara Mopah, Merauke

Bandar Udara Internasional Mopah merupakan Bandar Udara yang terletak di Kota Merauke, Papua Selatan, Indonesia (IATA: MKQ, ICAO: WAKK). Bandara Mopah Merauke dikembangkan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan. Di dalam Bandar Udara Mopah Merauke memiliki terminal penumpang yang memiliki luas 7.200 meter persegi dan dapat melayani hingga 638.850 penumpang per tahun. Berdasarkan data Kementerian Perhubungan pada tahun 2018, penumpang di bandara tersebut sudah mencapai sekitar 440 ribu penumpang per tahun dan jumlahnya terus bertambah. Dari sisi infrastruktur udara, bandar udara Mopah memiliki landasan pacu atau runway sepanjang 2.500 x 45 meter. Bandar Udara ini mampu menampung pendaratan pesawat berbadan lebar, seperti Boeing 737-900 atau Airbus A320. (Silaban, 2021)

Maskapai Lion Air

Lion Air merupakan maskapai penerbangan yang didirikan oleh PT Lion Mentari Airlines. Perusahaan ini lahir pada tahun 1999 dan mulai beroperasi pada tahun 2000. Maskapai penerbangan ini memiliki kantor pusat atau pangkalan pusatnya di kota Jakarta. Maskapai ini sendiri merupakan salah satu maskapai swasta besar yang melayani rute penerbangan di berbagai kota di Indonesia dan luar negeri. Sebagai salah satu maskapai penerbangan swasta, Lion Air memiliki sejarah menarik untuk dibahas.

Pada tahun 2000 dimana penerbangan pertamanya dilakukan, maskapai ini memiliki kontrak besar. Perusahaan ini telah memiliki perencanaan yang cukup matang untuk memberdayakan penerbangannya untuk mencapai apa yang telah diekspansikan di kancah regional. Kemudian, maskapai ini pun berusaha untuk memperkuat operasionalnya dengan cara mendirikan anak perusahaannya yaitu Batik Air dan Wings air. Untuk memperkuat operasionalnya di luar negeri, maskapai ini juga telah mempersiapkan Thai Lion Air dan Malindo Air. Yang menjadi momok luar biasa bagi masyarakat adalah maskapai ini sering terlambat.

Maskapai ini juga pernah menjadi berita nasional karena armadanya yang rusak dan menabrak burung yang mengharuskan armada ini menghabiskan ratusan juta untuk melakukan refund. Sejarah yang pernah dialami oleh maskapai ini adalah menjadi maskapai dengan kinerja yang buruk dan dapat mempengaruhi keselamatan terbangnya. Akhirnya, dengan deretan armada penerbangan lainnya juga masuk dalam salah satu maskapai yang dilarang untuk terbang ke Uni Eropa pada tahun 2014. Namun, larangan tersebut telah dicabut pada tahun 2016. Akhirnya, maskapai ini terus memperbaiki diri dan mulai mengoperasikan lebih dari 100 pesawat lagi sekarang. Ekspansi keberhasilannya tercatat karena maskapai penerbangan ini memberikan tarif yang murah. Model tarif murah dari Lion Air nyatanya memang menarik berbagai macam kalangan untuk terbang dengan menggunakan maskapai ini.

Service Performance

Menurut Cronin dan Taylor (1994) dalam Dharmayanti (2006) service performance adalah kinerja dari pelayanan yang diterima oleh konsumen itu sendiri dan menilai kualitas dari pelayanan yang benar benar mereka rasakan.

Skala Servpref dinyatakan lebih tepat dalam mengukur kualitas jasa menurut R. Kenneth Teas (1994) dalam Dharmayanti (2006) karena skala Servqual yang menggunakan perbandingan persepsi dan harapan untuk mengukur kualitas jasa, mendefinisikan konsep kualitas jasa yang diterima dihubungkan dengan konsepsi (persepsi-harapan). Definisi harapan yang digunakan, bukan sebagai apa yang akan disediakan melainkan apa yang seharusnya disediakan oleh penyedia jasa.

Dalam penelitian yang dilakukan R. Parameshwaran (2009) temuan model yang dikembangkan mengkuantifikasi kinerja pelayanan dan memastikan perbaikan proses pelayanan. Model yang diusulkan memperhitungkan ketidakpastian yang terjadi saat menangkap penilaian subjektif dari pelanggan. Studi kasus menunjukkan bahwa model tersebut dapat digunakan untuk mendapatkan layanan pemahaman proses dan mengidentifikasi faktor-faktor yang signifikan untuk mendesain ulang. Indikator service performance menurut (Muslimin B Putra, 2019) sebagai berikut :

1. Kebijakan Pelayanan

Indikator ini berfokus pada ketersediaan standar pelayanan pada unit penyelenggara pelayanan publik. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara Pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Komponen Standar Pelayanan Publik (SPP) diatur dalam Pasal 21 UU No. 25/2009 tentang Pelayanan Publik. Penilaian standar pelayanan pada unit Penyelenggara Pelayanan Publik meliputi ketersediaan SPP yang menjadi acuan pemberian pelayanan pada masyarakat, SPP pada setiap jenis/produk layanan, kesesuaian SPP Unit Penyelenggara dengan peraturan perundang-undangan,

keteraksesan SPP Unit Penyelenggara oleh masyarakat, penyusunan SPP yang melibatkan masyarakat dan SPP yang tepat guna. Maklumat Pelayanan adalah salah satu komponen SPP yang penting sebagai janji Penyelenggara Pelayanan Publik kepada masyarakat. Maklumat Pelayanan adalah pernyataan kesanggupan Penyelenggara Pelayanan Publik dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang telah disusun dan dipublikasikan.

2. Profesionalisme SDM Penyelenggara

Indikator ini berfokus pada kompetensi pelaksana pelayanan publik sesuai jenis layanan yang diselenggarakan. Diharapkan ada kesesuaian jenis pelayanan yang diselenggarakan dengan kompetensi pelaksana layanan. Pelaksana layanan yang kompeten diharapkan pula responsif dan sigap memberikan pelayanan kepada masyarakat.

3. Sarana Prasarana Pelayanan Publik

Indikator ini berfokus pada sarana prasarana pelayanan yang bersifat fisik (tangible) seperti parkir, front office, ruang tunggu, hingga toilet bagi pengguna layanan serta ruang laktasi dan sarana penunjang lainnya bagi yang berkebutuhan khusus (difable). Sarana parkir yang baik jika disediakan petugas parkir, karcis parkir, terpisah kendaraan roda dua dan roda empat serta disediakan CCTV untuk keamanan kendaraan. Front office yang bagus jika menyediakan layanan informasi, konsultasi dan pengaduan tatap muka, disediakan meja khusus dan mudah diakses dan tidak terpisah dari layanan lainnya. Ruang tunggu yang nyaman jika tersedia fasilitas televisi, monitor antrian, bahan bacaan dan sirkulasi udara (AC/kipas Angin), serta penunjang lainnya seperti wifi dan ruang ibadah/mushalah yang menyatu ataupun terpisah.

4. Sistem Informasi Pelayanan Publik

Indikator ini berfokus pada sistem informasi berbasis elektronik dan non elektronik untuk informasi publik sebagai bentuk dukungan operasional pelayanan publik. Sistem informasi yang baik jika memuat informasi tentang profil penyelenggara, pelaksana, standar pelayanan, maklumat pelayanan, pengelolaan pengaduan dan penilaian kinerja unit penyelenggara. Kepemilikan situs dan pengelola situs juga perlu diperhatikan, seperti nama domain dan/atau subdomain sebaiknya menggunakan domain "go.id" (Government Indonesia). Pengelola situs atau sosial media milik Penyelenggara senantiasa melakukan pemutakhiran data dan kegiatan Penyelenggara.

5. Inovasi Pelayanan

Indikator ini berfokus pada kreatifitas pelaksana pelayanan publik melakukan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat, berkelanjutan, dapat direplikasi, dan sudah dilaksanakan minimal dalam rentang waktu satu tahun. Inovasi yang dihasilkan nilainya akan tinggi jika sudah pernah diikuti dalam kompetisi inovasi pelayanan publik seperti Sinovik (Sistem Informasi Inovasi Pelayanan

Publik) yang diselenggarakan Kemenpan-RB dan pernah mendapat penghargaan nasional dan internasional dari institusi tertentu atas inovasi yang telah dihasilkan.

Fasilitas

Menurut Zakiah Daradjat (2012) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan. Sedangkan menurut Suryo Subroto (2013) Fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha dapat berupa benda benda maupun uang. Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Presepsi yang diperoleh dari interaksi pelanggan dengan fasilitas jasa berpengaruh terhadap kualitas jasa tersebut dimata konsumen.

Menurut Tjiptono (2011) indikator fasilitas ada 3 yaitu :

1. Pertimbangan/Perencanaan Spasial
2. Perencanaan Ruangan
3. Perlengkapan dan Prabot

Baggage Conveyor Belt

Menurut Standard Operating Procedures (SOP) Airport Operation Center tentang Baggage conveyor belt (BCB), Baggage atau Bagasi adalah artikel, harta benda dan barang-barang milik pribadi penumpang baik itu checked Baggage maupun cabin Baggage/unchecked Baggage yang dizinkan oleh suatu maskapai untuk dapat diangkut di pesawat udara guna keperluan untuk dipakai atau digunakan oleh penumpang yang bersangkutan selama melakukan perjalanannya.

Sementara Baggage conveyor belt (BCB) merupakan ban berjalan untuk memindahkan bagasi dari check-in counter ke pemuatan bagasi dan atau dari break down bagasi ke Baggage claim area.

Baggage conveyor belt sangat berperan penting dalam pemindahan atau pengambilan bagasi dari chek-in counter ke daerah pemuatan bagasi atau dari daerah penurunan bagasi ke Baggage claim area. Jika tidak ada Baggage conveyor belt maka bandara atau penumpang akan kesulitan dalam pengurusan atau pengambilan bagasi tersebut.

Kepuasan Penumpang

Menurut Sumarwan (dalam Marismiati dan Hadiwijaya, 2013) kepuasan Penumpang adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan harapannya. Jadi tingkat kepuasan merupakan fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan. Apabila kinerja yang diberikan dibawah

harapkan, maka penumpang akan merasa kecewa, apabila kinerja sesuai dengan yang diharapkan, maka penumpang akan sangat puas.

Seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan tidak akan puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang. (Kotler dan Keller, 2009)

Menurut Shandy Ibnu Zakaria dan Sri Rahayu Tri Astuti (2013), terdapat indikator pada kepuasan penumpang yaitu :

1. Keinginan konsumen untuk tetap menggunakan jasa
2. Keinginan konsumen untuk merekomendasikan kepada orang lain
3. Puas atas kualitas pelayanan yang diberikan

Bagasi

Bagasi merupakan barang-barang pribadi berupa benda milik penumpang yang dibawa ke dalam suatu penerbangan guna memenuhi kebutuhan selama dalam penerbangan maupun tujuan akhir dengan seizin Maskapai Penerbangan (Pratama, 2021) Ada dua jenis bagasi dalam penerbangan yaitu :

Bagasi kabin

Merupakan barang atau benda milik penumpang yang boleh dibawa ke kabin pesawat dan berada dalam pengawasan penumpang sendiri.

Bagasi tercatat

Merupakan barang yang diserahkan penumpang kepada maskapai untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini menggunakan metode Kuantitatif, dimana penelitian ilmiah yang sistematis terhadap bagian-bagian dan fenomena serta kausalitas hubungan-hubungannya. Dalam penggunaan metode ini menggunakan banyak angka, mulai dari proses pengumpulan data hingga penafsirannya. Tujuan dari penelitian kuantitatif adalah mengembangkan dan menggunakan model-model matematis, teori-teori dan hipotesis yang berkaitan dengan suatu fenomena.

Menurut Sugiyono (2018) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkret), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan jenis penelitian Kuantitatif Deskriptif. Metode penelitian deskriptif dengan pendekatan secara kuantitatif digunakan apabila bertujuan untuk mendeskripsikan atau menjelaskan peristiwa atau suatu kejadian yang terjadi pada saat sekarang dalam bentuk angka-angka yang bermakna.

Waktu dan Tempat Penelitian

Lokasi yang di pilih peneliti untuk penelitian kasus yang telah diambil adalah UPBU Mopah Merauke Papua. Peneliti telah mempertimbangkan situasi, kondisi, medan dan waktu dalam lokasi pilihan tersebut untuk penelitian kuantitatif. Penelitian ini dilakukan di lokasi tersebut untuk mendapatkan data data yang akan diolah, yaitu pada bulan Januari - Februari. Dengan harapan semoga peneliti mendapatkan semua data data yang dibutuhkan.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah sekumpulan orang, hewan, tumbuhan, atau benda yang memiliki karakteristik tertentu yang akan diteliti (Mulyatiningsih, 2011). Dalam penelitian ini populasinya adalah seluruh penumpang maskapai lion air yang menggunakan fasilitas Baggage conveyor belt di Bandar Udara Mopah Merauke .

Sampel

Sampel sebagai bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh suatu populasi, Sugiyono (2016), mengatakan pengukuran sampel dilakukan melalui statistik atau berdasar pada estimasi penelitian guna menentukan besarnya sampel yang diambil dalam melaksanakan penelitian suatu objek. Sampel dalam penelitian ini adalah seluruh populasi, yaitu penumpang yang menggunakan fasilitas Baggage conveyor belt di Bandar Udara Mopah Merauke .

Berdasarkan uraian diatas untuk mencari jumlah sampel dalam penelitian ini, maka penulis akan menggunakan rumus slovin sebagai alat ukur untuk menghitung sampel. Berdasarkan hasil perhitungan, didapatkan besaran sampel dalam penelitian ini menggunakan sebanyak 100 responden, karena untuk mempermudah pada saat penyebaran kuisioner dan melihat kemampuan penulis dari segi waktu dan usaha yang terbatas.

Instrumen Penelitian

Penelitian ini menggunakan instrumen penelitian berupa kuisioner yang terdiri dari beberapa pertanyaan dengan beberapa jawaban yang disediakan dan mengumpulkan data dari para penumpang di Bandar Udara Mopah Merauke . Variabel pengaruh service performance dan fasilitas beggage conveyor belt menjadi variabel independent dan variabel kepuasan Penumpang menjadi variabel dependen. Kuisioner dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala likert.

Menurut Sugiyono (2012) skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan presepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Untuk setiap pilihan jawaban diberi skor, maka reponden harus

menggambarkan, mendukung pernyataan (positif) atau tidak mendukung pernyataan (negative).

Pengumpulan Data

Kuisisioner

Kuisisioner merupakan alat untuk memperoleh data tentang pembahasan tertentu. Angket atau kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab. Tipe pertanyaan di bagi menjadi dua yaitu : terbuka dan tertutup (Sugiyono, 2017). Metode kuisisioner yang akan dilakukan itu berupa kuisisioner online ataupun offline yaitu dimana sampel tersebut dapat bebas menjawab dan tidak menggunakan kegiatan sampel.

Jenis Data

Data Primer

Menurut Sujarweni (2015) "Data primer adalah data yang diperoleh dari responden melalui kuesioner, kelompok fokus, dan panel, atau juga data hasil wawancara peneliti dengan nara sumber. Data yang diperoleh dari data primer ini harus diolah lagi. Sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpulan data". Data primer yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuisisioner.

Data Sekunder

Menurut Sujarweni (2015) "Data yang didapat dari catatan buku, dan majalah berupa laporan keuangan publikasi perusahaan, laporan pemerintah, artikel, buku-buku sebagai tori, majalah, dan lain sebagainya". Data sekunder yang di dapat dari buku - buku pendukung judul yang ada diperpustakaan, situs website Badan Pusat Statistik RI dan lain-lainnya. Data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah SOP dan Manifest Maskapai Lion Air.

Kredibilitas Data

Uji Validitas

Menurut Sugiharto dan Sitinjak (2006), validitas berhubungan dengan suatu peubah mengukur apa yang seharusnya diukur. Validitas dalam penelitian menyatakan derajat ketepatan alat ukur penelitian terhadap isi sebenarnya yang diukur. Uji validitas adalah uji yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana alat ukur yang digunakan dalam suatu mengukur apa yang diukur. Ghozali (2009) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah, atau valid tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu untuk mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut.

Uji Reliabilitas

Pengertian dari reliability (reliabilitas) adalah keajegan pengukuran (Walizer, 1987). Sugiharto dan Situnjak (2006) menyatakan bahwa reliabilitas menunjuk pada suatu pengertian bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian untuk memperoleh informasi yang digunakan dapat dipercaya sebagai alat pengumpulan data dan mampu mengungkap informasi yang sebenarnya dilapangan. Ghozali (2009) menyatakan bahwa reliabilitas adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari peubah atau konstruk. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas suatu test merujuk pada derajat stabilitas, konsistensi, daya prediksi, dan akurasi. Pengukuran yang memiliki reliabilitas yang tinggi adalah pengukuran yang dapat menghasilkan data yang reliabel.

Deskriptif Statistik

Metode yang berkaitan dengan pengumpulan dan penyajian suatu data sehingga memberikan informasi yang berguna (Walpole, 1995). Statistik deskriptif berfungsi untuk mendeskripsikan atau memberi gambaran terhadap objek yang diteliti melalui data sampel atau populasi (Sugiyono, 2007).

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menurut Ghozali (2016) uji normalitas dilakukan untuk menguji apakah pada suatu model regresi, suatu variabel independen dan variabel dependen ataupun keduanya mempunyai distribusi normal atau tidak normal. Apabila suatu variabel tidak berdistribusi secara normal, maka hasil uji statistik akan mengalami penurunan. Pada uji normalitas data dapat dilakukan dengan menggunakan uji One Sample Kolmogorov Smirnov yaitu dengan ketentuan apabila nilai signifikansi diatas 5% atau 0,05 maka data memiliki distribusi normal. Sedangkan jika hasil uji One Sample Kolmogorov Smirnov menghasilkan nilai signifikan dibawah 5% atau 0,05 maka data tidak memiliki distribusi normal.

Uji Multikolonieritas

Menurut Ghozali (2016) pada pengujian multikolonieritas bertujuan untuk mengetahui apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independent atau variable bebas. Efek dari multikolonieritas ini adalah menyebabkan tingginya variabel pada sampel. Hal tersebut berarti standar error besar, akibatnya ketika koefisien diuji, t-hitung akan bernilai kecil dari t-tabel. Hal ini menunjukkan tidak adanya hubungan linear antara variabel independen yang dipengaruhi dengan variabel dependen.

Untuk menemukan terdapat atau tidaknya multikolinearitas pada model regresi dapat diketahui dari nilai toleransi dan nilai variance inflation factor (VIF). Nilai Tolerance mengukur variabilitas dari variabel bebas yang terpilih yang tidak dapat dijelaskan oleh variabel bebas lainnya. Jadi nilai tolerance rendah sama dengan nilai VIF tinggi, dikarenakan $VIF = 1/\text{tolerance}$, dan menunjukkan terdapat kolinearitas yang tinggi. Nilai cut off yang digunakan adalah untuk nilai tolerance 0,10 atau nilai VIF diatas angka 10.

Uji Autokorelasi

Menurut Ghozali (2016) autokorelasi dapat muncul karena observasi yang berurutan sepanjang waktu yang berkaitan satu sama lainnya. Permasalahan ini muncul karena residual tidak bebas pada satu observasi ke observasi lainnya. Untuk model regresi yang baik adalah pada model regresi yang bebas dari autokorelasi. Untuk mendeteksi terdapat atau tidaknya autokorelasi adalah dengan melakukan uji Run Test. Run test merupakan bagian dari statistik non-parametrik yang dapat digunakan untuk melakukan pengujian, apakah antar residual terjadi korelasi yang tinggi. Apabila antar residual tidak terdapat hubungan korelasi, dapat dikatakan bahwa residual adalah random atau acak.

Uji Heteroskedastisitas

Uji ini bertujuan untuk melakukan uji apakah pada sebuah model regresi terjadi ketidaknyamanan varian dari residual dalam satu pengamatan ke pengamatan lainnya. Apabila varian berbeda, disebut heteroskedastisitas. Salah satu cara untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model regresi linier berganda, yaitu dengan melihat grafik scatterplot atau dari nilai prediksi variabel terikat yaitu SRESID dengan residual error yaitu ZPRED. Apabila tidak terdapat pola tertentu dan tidak menyebar diatas maupun dibawah angka nol pada sumbu y, maka dapat disimpulkan tidak terjadi heteroskedastisitas. Untuk model penelitian yang baik adalah yang tidak terdapat heteroskedastisitas (Ghozali, 2016).

Teknik Analisa Data

Deskriptif Statistik

Menurut Sugiyono (2018) statistic deskriptif adalah yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud memberi kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisasi.

Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi pada dasarnya adalah sebuah studi mengenai ketergantungan variabel dependen (terikat) dengan satu atau lebih variabel independen

(penjelas/bebas), dengan tujuan untuk mengestimasi dan/atau memprediksi rata-rata populasi atau nilai-nilai variabel dependen berdasarkan nilai independen yang diketahui. (Ghozali, 2011)

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + \varepsilon$$

Keterangan:

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta

b₁, b₂ = Koefisien regresi

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Harga

ε = Epsilon

Uji T (Uji Parsial)

Ghozali (2012) uji beda t-test digunakan untuk menguji seberapa jauh variabel independen yang digunakan dalam penelitian ini secara individual dalam menerangkan variabel dependen secara parsial. Uji T pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh suatu variabel penjelas secara individual dalam menerangkan variasi variabel terkait. Dalam hal ini uji T (uji parsial) yaitu mengetahui tingkat signifikansi harga tiket (X) secara parsial terhadap jumlah penumpang (Y).

Hipotesis yang diuji adalah H₀ dan H_a. Yaitu membandingkan nilai (Sig.) dengan probabilitas sebesar 5% (0,05). Adapun yang menjadi dasar pengambilan keputusan dalam analisis regresi dengan melihat nilai signifikansi (Sig.) hasil output SPSS.

Uji F

Sujarweni (2015) Uji F adalah pengujian signifikansi persamaan yang digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel bebas (X₁, X₂) secara bersama-sama terhadap variabel tidak bebas (Y).

Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi (KD) ini berfungsi untuk mengetahui besarnya pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). dalam penggunaannya, koefisien determinasi ini dinyatakan dalam presentase (%) dengan rumus sebagai berikut.

$$Kd = r^2 \times 100\%$$

Sumber: Sugiyono (2018)

Keterangan:

Kd: koefisien determinasi atau seberapa jauh perubahan variabel terikat

r: koefisien korelasi

Nilai koefisien determinasi dalam SPSS ditujukan pada nilai R square pada table model Summary dari proses uji regresi linear sederhana.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan untuk menguji pengaruh service performance dan fasilitas baggage conveyor belt terhadap kepuasan penumpang maskapai lion air dalam pengambilan bagasi di bandar udara mopah merauke. Berdasarkan dari hasil data yang telah dikumpulkan dari penyebaran kuesioner kepada para penumpang maskapai lion air di Bandar Udara Mopah Merauke, maka penulis menjelaskan data sebagai berikut:

Berdasarkan hasil output pada penelitian ini dari uji regresi linear berganda dengan menggunakan alat uji IBM SPSS 26 Statistic For Windows menunjukkan bahwa pengaruh service performance berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai koefisien yang diperoleh sebesar 0,193. Dan berdasarkan hasil dari uji T skor t hitung dari variabel pengaruh service performance adalah $0,000 < t$ tabel (Probabilitas 0,05), yakni sebesar 1.1660 serta skor signifikan sebesar 0,000 maka disimpulkan bahwa pengaruh service performance memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu, semakin baik pengaruh service performance atau semakin besar service performance yang diberikan oleh maskapai lion air maka akan menimbulkan kesan positif terhadap para pengguna jasa yang nantinya akan mempengaruhi kepuasan pada pengguna jasa itu sendiri.

Tabel 1 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Sumber : Data diolah oleh peneliti, (2023)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.879	1.907		4.657	.000
	Pengaruh Service Performance	.193	.057	.289	3.383	.001
	Fasilitas Baggage Conveyor Belt	.667	.103	.555	6.500	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Berdasarkan hasil output dari uji regresi linear berganda menunjukkan bahwa fasilitas baggage conveyor belt berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan nilai koefisien yang diperoleh 0,667. Dan berdasarkan hasil dari uji T skor t hitung dari variabel fasilitas baggage conveyor belt adalah $0,000 < t$ tabel (probabilitas 0,05), yakni sebesar 1,660 serta skor signifikan sebesar 0,000 maka dapat disimpulkan bahwa fasilitas baggage conveyor belt memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal tersebut menginformasikan bahwa semakin meningkatnya

kualitas fasilitas baggage conveyor belt yang diberikan oleh maskapai lion air maka akan mempengaruhi kepuasan penumpang bagi pengguna jasa tersebut.

Tabel 2 Hasil Uji T

Sumber : Data diolah oleh peneliti, (2023)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	14.180	2.055		6.902	.000
	Pengaruh Service Performance	.440	.051	.657	8.636	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang						

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.311	1.858		6.088	.000
	fasilitas baggage conveyor belt	.897	.081	.747	11.118	.000
a. Dependent Variable: kepuasan penumpang						

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis yang menggunakan uji T dengan hasil tabel koefisien maka diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X1 (pengaruh service performance), X2 (fasilitas baggage conveyor belt) terhadap Y (kepuasan penumpang). Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian uji t sebesar 8.636 dan 11.118 sedangkan t tabel adalah 1.660 pada taraf signifikansi 0,05 yang memiliki arti bahwa hipotesis H1, H2 dan H3 diterima, sehingga menunjukkan hasil bahwa ada pengaruh service performance terhadap kepuasan penumpang, begitupula untuk variabel fasilitas baggage conveyor belt terdapat pengaruh terhadap kepuasan penumpang dan adanya pengaruh pada pengaruh service performance dan fasilitas baggage conveyor belt terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil dari uji hipotesis yang menggunakan uji f dan koefisien determinasi didapatkan hasil nilai uji f $0,00 < 0,05$ maka variabel berpengaruh terhadap probabilitas. Hasil uji koefisien determinasi didapatkan nilai R sebesar 0,777 dengan hasil perhitungan nilai koefisien determinasi 60,4%. Hal ini diartikan bahwa pengaruh variabel X1 (pengaruh service performance), X2 (fasilitas baggage conveyor belt) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) sebesar 60,4% dan selebihnya 39,6% dipengaruhi oleh factor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Tabel 3 Hasil Uji F

Sumber : Data diolah oleh peneliti, (2023)

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1934.805	2	967.403	74.116	.000 ^b
	Residual	1266.105	97	13.053		
	Total	3200.910	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang						
b. Predictors: (Constant), Fasilitas Baggage Conveyor Belt, Pengaruh Service Performance						

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Sumber : Data diolah oleh peneliti, (2023)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.777 ^a	.604	.596	3.61284
a. Predictors: (Constant), Fasilitas Baggage Conveyor Belt, Pengaruh Service Performance				

Berdasarkan temuan peneliti terdahulu hasil kerja penulis sebanding dengan penelitian Fhadel Azha Ramadhana (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta” yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maskapai lion air. Kemudian perbandingan berikutnya sebanding dengan penelitian Sukma Dewi Ramadhani (2021) yang mengemukakan bahwa kualitas pelayanan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai lion air. Sedangkan pada penelitian ini mengemukakan bahwa Pengaruh service performance dan fasilitas baggage conveyor belt berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang diperoleh mengenai pengaruh service performance dan fasilitas baggage conveyor belt terhadap kepuasan penumpang maskapai lion air di bandar udara Mopah Merauke adalah sebagai berikut :

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis dalam penelitian diperoleh bahwa H1 diterima dengan menghasilkan data yang positif bahwa pengaruh service performance mempengaruhi kepuasan penumpang maskapai Lion Air di bandar udara Mopah Merauke. Hal ini memiliki arti bahwa pengaruh service performance mempengaruhi kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil dari uji hipotesis dalam penelitian diperoleh bahwa H2 diterima dengan menghasilkan data yang positif bahwa fasilitas baggage conveyor belt mempengaruhi kepuasan penumpang maskapai Lion Air di bandar udara Mopah Merauke. Hal ini memiliki arti bahwa fasilitas baggage conveyor belt mempengaruhi kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil uji hipotesis dalam penelitian diperoleh bahwa H3 diterima dengan menghasilkan data yang positif bahwa pengaruh service performance dan fasilitas baggage conveyor belt mempengaruhi kepuasan penumpang. Hasil pengkajian tersebut diperkuat dengan hasil perhitungan koefisien determinasi yaitu sebesar 60,4% terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). Sedangkan 39,6% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain diluar variabel X1 dan X2 (pengaruh service performance dan fasilitas baggage conveyor belt). Hal ini dibuktikan dengan perhitungan R Square (koefisien determinasi) sebesar 60,4% yang artinya pengaruh service performance dan fasilitas baggage conveyor belt mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 60,4%. Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa saran yang penulis harapkan dapat membangun efek positif dan diharapkan dapat membawa perubahan yang baik kedepannya antara lain:

Bagi Perusahaan

Diharapkan hasil dari penelitian ini dapat memberikan masukan, sumber informasi dan sebagai bahan pertimbangan bagi instansi atau maskapai terkait untuk mempertahankan dan mengoptimalkan service performance dan fasilitas baggage conveyor belt untuk mempertahankan kepuasan penumpang.

Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta mampu menambah wawasan dan ilmu pengetahuan bagi pembaca atau peneliti selanjutnya, meskipun dalam penelitian ini masih banyak kekurangan pada indikator dan kuesioner yang perlu diperbaiki. Peneliti selanjutnya diharapkan dapat meneliti dengan lebih baik dan lebih detail, terkait pengaruh service performance dan fasilitas baggage conveyor belt dan kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, F. 2013. Pengertian Fasilitas: Macam-Macam dan Contohnya. Diakses pada 29 Oktober 2022 melalui <https://www.amesbostonhotel.com/pengertian-fasilitas/>
- Daradjat, Z. 2012. Fasilitas Transportasi Konsumen. CV Alfabeta. Bandung.
- Dharmayanti, D. 2006. Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan Sebagai Moderating Variable Terhadap Loyalitas Nasabah (Studi pada Nasabah Tabungan Bank Mandiri Cabang Surabaya). Jurnal Manajemen Pemasaran 1(1)
- Ghozali, I. 2009. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS. Penerbit UNDIP. Semarang.
- Ghozali. 2018. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25. Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- IEFA. 2014. Fungsi Baggage Conveyor Belt diakses pada 29 Oktober 2022 melalui <https://iefasemarang.com/artikel-fungsi-baggage-convoyer/>
- Kamus Besar Bahasa Indonesia Tahun 1994 Edisi Kedua Departemen Pendidikan dan Kebudayaan. Balai Pustaka. Jakarta.
- Kumala, D. 2022. Pengertian Bagasi. Diakses pada 29 Oktober 2022 melalui <https://lionairgroupsupport.freshdesk.com/en/support/solutions/articles/70000464350-definition-of-baggage>
- Mulyatiningsih, E. 2011. Metode Penelitian Terapan Bidang Pendidikan. CV Alfabeta. Bandung.
- Parameshwaran, R. 2009. Service Performance (Kinerja Pelayanan). Diakses pada 26 Oktober 2022 melalui <https://www.sarastiana.com/2014/07/service-performance-kinerja-pelayanan.html>
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 39 Tahun 2019 tentang Tata Negeri Kebandar Udara Nasional.
- Polancik, G. 2009. Empirical Research Method Poster. Jakarta.
- Ramadhana, F. A. 2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Ramadhani, S. A. 2021. Pengaruh Kualitas dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.

- Sitinjak, T. J. R., dan Sugiarto. 2006. LISREL. Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2007. Statistika Untuk Penelitian. Cetakan ke-6. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2012. Memahami Penelitian Kualitatif. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif. Alfabeta. Bandung.
- Suherman, E. 2012. Hukum Udara Indonesia Dan Internasional. Cetakan -3. Bandung.
- Sujarweni. 2015. Metodologi Penelitian Bisnis dan Ekonomi. Cetakan ke-33. Pustaka Baru Press. Yogyakarta.
- Supardi. 1993. Populasi dan Sampel Penelitian. Jurnal UNISIA No. 17 Tahun XIII Triwulan VI-1993.
- Tjiptono, F. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Walizer, M. 1987. Metode dan Analisis Penelitian. Erlangga. Jakarta.
- Walpole. 1995. Ilmu Peluang Dan Statistika Untuk Insinyur Dan Ilmuwan. Terbitan ke-2. Penerbit Institusi Teknologi Bandung. Bandung.