

**PENGARUH PENERAPAN *HOSPITALITY* PERSONIL
AVIATION SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU**

PROYEK AKHIR



Oleh:

FADILA EKA FEBRIYANTI
NIT.30622009

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

**PENGARUH PENERAPAN *HOSPITALITY* PERSONIL
AVIATION SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU**

PROYEK AKHIR

Diajukan Sebagai Syarat Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md)
Pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara.



Oleh:

FADILA EKA FEBRIYANTI
NIT.30622009

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2025**

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH PENERAPAN *HOSPITALITY* PERSONIL
AVIATION SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU

Oleh:

Fadila Eka Febriyanti
NIT.30622009

Disetujui untuk diujikan pada:
Surabaya, 21 Juli 2025

Pembimbing I : Dr. SUYATMO, S.T., S.Pd., M.T.
NIP. 19630510 198902 1 001

Pembimbing II : LUSIANA DEWI KUSUMAYATI, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19880511 201902 2 004



HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PENERAPAN *HOSPITALITY* PERSONIL
AVIATION SECURITY TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU

Oleh:

Fadila Eka Febriyanti
NIT. 30622009

Telah Dipertahankan dan Dinyatakan Lulus pada Ujian Proyek Akhir Program
Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal: 21 Juli 2025

Panitia Penguji:

1. Ketua : ADE IRFANSYAH, S.T., M.T.
NIP. 19801125 200212 1 002
2. Sekretaris : MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006
3. Anggota : LUSIANA DEWI KUSUMAYATI, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19880511 201902 2 004



Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHHT, S.Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002

ABSTRAK

PENGARUH PENERAPAN *HOSPITALITY* PERSONIL *AVIATION SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU

Oleh:

Fadila Eka Febriyanti
NIT. 30622009

Pelayanan merupakan salah satu aspek penting personil AVSEC dalam melaksanakan tugas di bandara. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan *hospitality* yaitu bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tahan (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) personil *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional minangkabau. Dengan adanya pelayanan yang memuaskan maka akan meningkatkan kepuasan kepada penumpang di bandar udara internasional minangkabau.

Metode penelitian ini menggunakan kuantitatif asosiatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan cara menyebar kuesioner. Populasi penelitian ini adalah penumpang keberangkatan dan kedatangan di bandar udara internasional minangkabau. Dalam pengambilan sampel penelitian ini menggunakan metode *random sampling* sebanyak sampel 100 responden yakni penumpang di bandar udara internasional minangkabau. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan *Statistikal Package for the Social Sciens* (SPSS) 27.

Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa nilai signifikan hasil diperoleh t hitung sebesar 2,170 lebih besar dari t tabel (1.66023), hasil uji regresi linear berganda menunjukkan nilai konstanta 2,371 bernilai positif. Hal ini berarti ada pengaruh yang positif dan signifikan antara *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* personil *Aviation Security* terhadap kepuasan penumpang. Disimpulkan bahwa jika *tangible*, *assurance*, dan *empathy* personil *Aviation Security* yang diberikan meningkat, maka kepuasan penumpang juga akan meningkat. Tetapi jika *reliability*, *responsiveness* yang diberikan meningkat, maka kepuasan penumpang akan menurun.

Kata Kunci : *Tangible*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empathy*, Personil *Aviation Security*, Kepuasan Penumpang.

ABSTRACT

THE IMPLEMENTATION OF HOSPITALITY PERSONNEL AVIATION SECURITY ON PASSENGER SATISFACTION AT MINANGKABAU INTERNATIONAL AIRPORT

By:

Fadila Eka Febriyanti
NIT. 30622009

Service is one of the important aspects of AVSEC personnel in carrying out their duties at the airport. This study aims to determine the effect of the implementation of hospitality, namely tangible physical evidence, specifications (reliability), durability (responsiveness), assurance (assurance), and empathy (empathy) of Aviation Security personnel on passenger satisfaction at Minangkabau International Airport. With the existence of satisfactory service, it will increase passenger satisfaction at Minangkabau International Airport.

This research method uses a quantitative causative approach, which describes the current situation of the research object. Data collection was conducted by distributing questionnaires. The population of this study was passengers departing and arriving at Minangkabau International Airport. The sample size for this study was 100 respondents, namely passengers at Minangkabau International Airport. Data analysis used the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) 27.

The results showed a significant t-value of 2.170, which is greater than the t-table (1.66023). Multiple linear regression results indicated a positive constant value of 2.371. This indicates a positive and significant relationship between tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy of Aviation Security personnel on passenger satisfaction. It was concluded that increasing the physical dimensions of assurance, and empathy provided by Aviation Security personnel will also increase passenger satisfaction. If the reliability and responsiveness provided increases, passenger satisfaction will decrease.

Keywords: *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, Aviation Security Personnel, Passenger Satisfaction.*

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Fadila Eka Febriyanti

NIT : 30622009

Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara 8 Alpha

Judul Proyek Akhir : PENGARUH PENERAPAN *HOSPITALITY* PERSONIL *AVIATION SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Proyek Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Perguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
2. Politeknik Penerbangan Surabaya bentuk menyimpan, merawat, dan mempublikasikan proyek akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Dengan pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi dengan norma yang berlaku di Politeknik Penerbangan Surabaya.



KATA PENGANTAR

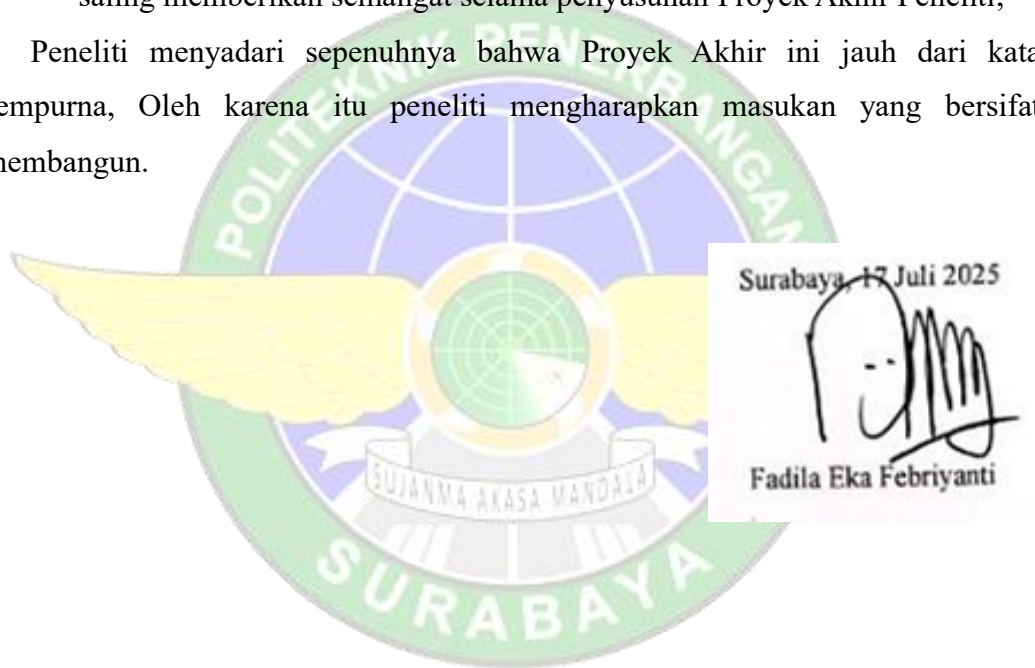
Segala puji dan syukur panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala rahmat serta hidayah-nya yang telah melimpahkan kesehatan, pengetahuan, keterampilan, dan pengalaman, sehingga dapat menyelesaikan proyek akhir yang berjudul PENGARUH PENERAPAN *HOSPITALITY PERSONIL AVIATION SECURITY* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU ini dapat diselesaikan dengan baik dan lancar dengan waktu yang ditetapkan dan sebagai syarat untuk menyelesaikan program Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan 8 di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Dalam proses penyusunan proyek akhir ini banyak mendapatkan bantuan, dukungan, bimbingan, dan pengarahan dari berbagai pihak. Maka pada kesempatan ini mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak, Ibu, dan Zahra yang selalu memberikan doa dan selalu memotivasi peneliti agar dapat menyelesaikan Proyek Akhir dengan baik;
2. Fadila Eka Febriyanti selaku diri saya sendiri yang selalu kuat untuk berjuang sampai di titik ini dan sampai kapan pun;
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara;
5. Bapak Dr. Suyatmo, S.T., S.Pd., M.T., selaku Dosen Pembimbing I peneliti yang senantiasa menjadi penyemangat dan membimbing peneliti serta membantu dalam penyusunan Proyek Akhir;
6. Ibu Lusiana Dewi Kusumayati, S.Pd., M.Pd. selaku Dosen Pembimbing II yang senantiasa menjadi penyemangat dan membimbing peneliti serta membantu dalam penyusunan Proyek Akhir;
7. Bapak/Ibu Dosen Penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Proyek Akhir peneliti;

8. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya yang telah memberikan ilmu Akademik maupun Non Akademik;
9. Bapak Kamardi dan staf AVSEC Bandar Udara Internasional Minangkabau yang telah membantu dalam penyusunan Proyek Akhir peneliti;
10. Teman-Teman *on the job training* (OJT) di bandar udara internasional Minangkabau.
11. Teman-Teman *on the job training* (OJT) di PT. CITILINK INDONESIA *station* Yogyakarta
12. Teman-Teman Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan 8 yang saling memberikan semangat selama penyusunan Proyek Akhir Peneliti;

Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa Proyek Akhir ini jauh dari kata sempurna, Oleh karena itu peneliti mengharapkan masukan yang bersifat membangun.



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Manfaat Penelitian	4
1.6 Hipotesis.....	5
1.7 Sistematika Penelitian	6
 BAB 2 TINJAUAN TEORI	 7
2.1 Teori Penunjang	7
2.1.2 Pengaruh.....	7
2.1.3 Kinerja Petugas <i>Aviation Security</i> (AVSEC).....	8
2.1.4 <i>Hospitality</i>	10
2.1.5 Kepuasan Penumpang	14
2.2 Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan.....	17

BAB 3 METODE PENELITIAN.....	25
3.1 Desain Penelitian.....	25
3.2 Variabel Penelitian	26
3.2.1 Definisi Operasional Variabel.....	27
3.3 Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian	30
3.2.1 Populasi	30
3.2.2 Sampel	32
3.2.3 Objek	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	33
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	33
3.5 Teknik Analisis Data	44
3.5.1 Uji Prasyarat.....	44
3.5.1.1 Uji Validitas	44
3.5.1.2 Uji Reliabilitas.....	45
3.5.2 Uji Asumsi Klasik.....	45
3.5.2.1 Uji Normalitas.....	45
3.5.3 Uji Regresi Linear Berganda.....	45
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	47
 BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 49
4.1 Hasil Analisa Penelitian	49
4.1.1 Hasil Analisa Deskriptif.....	49
4.2 Hasil Data.....	53
4.2.1 Hasil Uji Prasyarat	53
4.2.2 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	54
4.2.2.1 Hasil Uji Normalitas	54
4.2.3 Hasil Regresi Linear Berganda	55
4.3 Pembahasan.....	58
4.3.1 Pengaruh bukti fisik (<i>tangible</i>) personil AVSEC terhadap kepuasan penumpang.....	58
4.3.2 Pengaruh keandalan (<i>reliability</i>) personil AVSEC terhadap kepuasan penumpang.....	59

4.3.3 Pengaruh daya tahan (<i>responsiveness</i>) personil AVSEC terhadap kepuasan penumpang.....	60
4.3.4 Pengaruh jaminan (<i>assurance</i>) personil AVSEC terhadap kepuasan penumpang.....	61
4.3.5 Pengaruh empati (<i>empathy</i>) personil AVSEC terhadap kepuasan penumpang.....	62
 BAB 5 PENUTUP.....	 63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran.....	64
DAFTAR PUSTAKA	67
LAMPIRAN	70



DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	25
Gambar 3. 2 Variabel Penelitian.....	26



DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	17
Tabel 3. 1 Jumlah Populasi.....	31
Tabel 3. 2 Jumlah Sampel Penumpang Tahun 2025.....	33
Tabel 3. 3 Kisi-kisi Intreumen Penelitian.....	35
Tabel 3. 4 Hasil Uji Validitas Empiris.....	31
Tabel 3. 5 Kisi-kisi Hasil Validitas.....	39
Tabel 3. 6 Hasil Validitas Isi CVR	40
Tabel 3. 7 Hasil Validator.....	42
Tabel 3. 8 Hasil Reliabilitas Instrumen	42
Tabel 3. 9 <i>Skala Likert</i>	43
Tabel 3.10 Kriteria Interpretasi Skor	44
Tabel 3.11 Waktu Penelitian.....	47
Tabel 4. 1 Hasil Responden Jenis Kelamin.....	49
Tabel 4. 2 Hasil Responden Rentang Usia	50
Tabel 4. 3 Hasil Analisis Deskriptif Kuesioner.....	50
Tabel 4. 4 Hasil Validasi.....	53
Tabel 4. 5 Hasil Reliabilitas	54
Tabel 4. 6 Hasil Uji Normalitas.....	55
Tabel 4. 7 Hasil Uji Koefisien Determinasi	55
Tabel 4. 8 Hasil Uji F (Simultan).....	56
Tabel 4. 9 Hasil Uji T (Hipotesis)	56
Tabel 4.10 Hasil Hipotesis	58

DAFTAR LAMPIRAN

Lmapiran A. Pernyataan Kuesioner	A-1
Lampiran B. Hasil Validator CVR	B-1
Lampiran C. Hasil Lembar Validator	C-1
Lampiran D. Hasil Data Kuesioner.....	D-1
Lampiran E. R Tabel.....	E-1
Lampiran F. F Tabel.....	F-1
Lampiran G. T Tabel.....	G-1
Lampiran H. Hasil SPSS.....	H-1
Lampiran I. Observasi Permasalahan.....	I-1
Lampiran J. Dokumentasi.....	J-1



DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2020). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Artilleriawan, S., Kusumayati, Lady Silk Moonlight, & Ahmad Musadek. (2022). Analisa Keamanan Penerbangan Untuk Pengamanan Kargo Di Terminal Kargo Bandara Mutiara Sis Al-Jufri Palu. ...*Penerbangan*), 1-7. <https://ejournal.poltekbang.sby.ac.id/index.php/SNITP/article/view/1251>
- Asteria, B., Achmad, D., Stie, N., & Wiwaha, W. (2021). Analisis pengaruh Pelatihan dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja PD BPR BANTUL. *Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Indonesia STIE Wiya Wiwaha*, 1(1). <https://doi.org/10.32477/jrabi.v1i1.xxx>
- Bandura, A. (2020). *Sistem Informas Manajemen Persediaan Suku Cadan*. *Jurnal Sistem Teknik Industri*. Vol 18
- Bernadus Paa, A., Sinay, P., & Jantje, H. J. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Pengiriman Paket terhadap Kepuasan Konsumen pada PT. Pos Indonesia. *Attractive : Innovative Education Journal*, 4(3). <https://www.attractivejournal.com/index.php/aj/>
- Bhakti, C. I., & Hilal, R. F. (2022). Pengaruh Pelayanan Keamanan Petugas AVSEC Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6.
- Brown, K. G. (2017). The Cambridge handbook of workplace training and employee development. In *The Cambridge Handbook of Workplace Training and Employee Development*. Cambridge University Press. <https://doi.org/10.1017/9781316091067>
- Brotherton, B. (2003). *The International Hospitality Industry: Structure, Characteristics, and Issues*. New York : Wiley.
- Brotherton, B. (2021). *The International Hospitality Industry: Structure, Characteristics, and Issues*. International Journal of Hospitality Management,.
- Cialdini, R. B. (2012). *Influence: Science And Practice*.
- Campbell, J. P. (2020). *Performance Measurement: Current Perspectives and Future Directions*. In *The Oxford Handbook of Work and Organizational Psychology* : Oxford University Press.
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, I. M., Bangun, T. A., Munthe, D. V, Sihombing, S., & Artikel, I. (2019). *Pengaruh Disiplin Dan Komunikasi Terhadap Kinerja Karyawan Di PT PLN (Unit Induk Pembangunan Sumatera Bagian)* (Vol. 5). <http://ejournal.lmiimedan.net>

- Ginting, M. (2022). Pengaruh Hospitality Dan Customer Bonding Terhadap Kepuasan Pada Pelanggan Dopamine Café Medan. *Jurnal Mutiara Manajemen*, 7.
- Hajar, S., Ratu Fidaus, T., & Author, C. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa PT. Angkasa Pura II (Persero) Terhadap Kepuasan Penumpang Penerbangan Domestik di Bandara Internasional Minangkabu. *EMJM*, 1(2). <https://doi.org/10.31933/emjm.v1i2>
- Helena Werang, C. (2024). Pengaruh Kinerja Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Security Check Point Bandar Udara Komodo Labuan BAJO. In *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner* (Vol. 8, Issue 6).
- Hermawan, H. (2018). *Pengantar Manajemen Hospitality*.Pekalongan: PT Nasya Expanding Management.
- Indah Afriani, N., Syaputra -Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, A., Syaputra, A., Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, P., Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, S., Bantul, K., & Daerah Istimewa Yogyakarta, P. (2024). *Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation Pengaruh Pelayanan Sdan Check-In Counter Terhadap Security Check Point Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*.
- Juliani, L., Djauhar, A., & Titop, H. H. (n.d.). *Pengaruh Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Pt Matahari Department Store Tbk Brilyan Plaza Kendari Oleh*.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia*. (2017).
- Kotler, P. &. (2021). *Marketing Management*. Pearson Education.
- Kwortnik, R. J., & Thompson, G. M. (2009). Unifying service marketing and operations with service experience management. *Journal of Service Research*, 11(4), 389–406. <https://doi.org/10.1177/1094670509333595>
- Lashley, C. (2000). *Hospitality: A Social Lens*. -: International Journal of Hospitality Management.
- Muttaqin, Z., & Srihartini, E. (n.d.). Penerapan Metode Regresi Linier Sederhana Untuk Prediksi Persediaan Obat Jenis Tablet. *Sistem Informasi* |, 9(1), 12–16.
- Parasuraman, Z. d. (2020). *Revisiting the Service Quality Scale*. Journal of Retailing.
- Priyatno. (2013). *Analisis Korelasi, Regresi dan Multivariate dengan SPSS*. Yogyakarta: Gava Media.
- Oktaringrum, E. D., Ahmad Musadek & Lady Silk Moonlight. (2022) Optimization Of The Number Of Avsec Personnel Expects To Improve Performance At Security Check Point 1 (Scp 1) Sultan Thaha Jambi Airport. <https://ejournal.poltekbang.sby.ac.id/index.php/article/view/1667>
- Roflin, E. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Penerbit XYZ.

- Saepudin, A., & Lianawati, R. (2024). Dampak Hospitality Terhadap Kepuasan Konsumen Di Jonas Photo. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Manajemen*, 2.
- Safitri, S. ., Silk Moonlight, L., & Bagus Christian, D. (2022). Pengaruh Penggabungan Unit Terhadap Efisiensi Pelayanan Informasi Penerbangan Di Perum Lppnpi Cabang Makassar Air Traffic Service Center (Matsc). *Jurnal Penelitian*, 7(1), 56–64. <https://doi.org/10.46491/jp.v7i1.852>
- Susanti, & Paskarini. (2022). *The Indonesian Journal of Health Promotion*. <https://doi.org/10.31934/mppki.v2i3>
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* .
- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* .Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. 173. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* . Bandung : Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2019). *Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Syaputra, A., & Zuniarti. (2020). *Pengaruh Kinerja Petugas Terminal Service Terhadap Kepuasan Penumpang*.
- Widagdo. (2019). *Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta*
- Yulianto. (2020). *Perilaku Penggunaan APD Sebagai Alternatif Meningkatkan Kinerja Karyawan yang terpapar Bising Intensitas Tinggi* . surabaya : Scopindo Media Pustaka .