

**PENGARUH PELAYANAN FASILITAS DI AREA SELASAR
(*CURBSIDE*) TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG DI
BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG**

PROYEK AKHIR



Oleh:

I MADE DENNY TARUKAN
NIT. 30622087

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

**PENGARUH PELAYANAN FASILITAS DI AREA SELASAR
(*CURBSIDE*) TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG DI
BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG**

PROYEK AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md.)
pada Program Studi Diploma III Manajemen Transportasi Udara



Oleh:

I MADE DENNY TARUKAN
NIT. 30622087

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

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH PELAYANAN FASILITAS DI AREA SELASAR (*CURBSIDE*) TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG

Oleh:
I MADE DENNY TARUKAN
NIT. 30622087

Disetujui untuk diujikan pada:
Surabaya, 22 Juli 2025

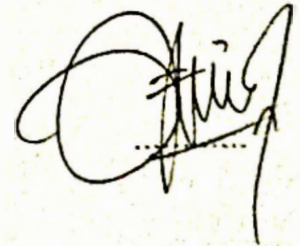
Pembimbing I

: **Drs. HARTONO. A.Md., ST., M.Pd., M.M.**
NIP. 196107271983031002



Pembimbing II

: **FAHRUR ROZI, S.T., M.Sc.**
NIP. 197906202008121001



LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH PELAYANAN FASILITAS DI AREA SELASAR (*CURBSIDE*) TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG

Oleh:

I MADE DENNY TARUKAN
NIT. 30622087

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal : 22 Juli 2025

Panitia Penguji:

Ketua

: MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIP. 198405132009132006

Sekretaris

: Dr. DIMAS ARYA S. M.M.
NIP. 198901062009121002

Anggota

: Drs. HARTONO. A.Md, S.T., M.Pd.
NIP. 196107271983031002



Ketua Program Studi
Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.KOM., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Made Denny Tarukan
NIT : 30622087
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Proyek Akhir : PENGARUH PELAYANAN FASILITAS DI AREA
SELASAR (*CURBSIDE*) TERHADAP KENYAMANAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II
LAMPUNG.

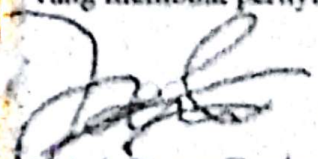
dengan ini menyatakan bahwa:

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. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan Proyek Akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis / pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpanan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Penerbangan Surabaya.



Surabaya, 23 April 2025
Yang membuat pernyataan


I Made Denny Tarukan
NIT. 30622087

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena dengan berkat rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan Proyek Akhir dengan judul PENGARUH PELAYANAN FASILITAS DI AREA SELASAR (*CURBSIDE*) TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Proyek Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu Syarat untuk Menyelesaikan Pendidikan serta Mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md.) Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

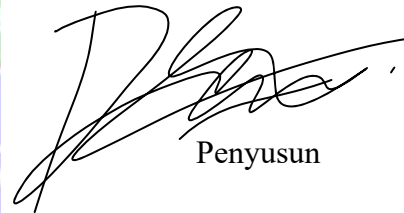
Penyusunan Proyek Akhir ini tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan rasa terima kasih kepada:

1. Orang tua serta saudara yang senantiasa memberikan nasihat, doa, dan dukungan berupa material maupun spiritual dalam penyusunan Proyek Akhir ini;
2. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M. T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Bapak Drs. Hartono. A.Md., S.T., M.Pd., M.M. selaku Dosen Pembimbing I, atas bimbingannya.
5. Bapak Fahrur Rozi, S.T., M.Sc. selaku Dosen Pembimbing II, atas bimbingannya.
6. Bapak dan Ibu dosen penguji yang telah memberikan kritik dan saran yang membangun dalam penyusunan Proyek Akhir ini.
7. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Politeknik Penerbangan Surabaya.
8. Rekan-rekan seperjuangan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan 8 yang selalu memberikan dukungan dan motivasi.

9. Seluruh Taruna/i Politeknik Penerbangan Surabaya dan semua pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam penulisan Proyek Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Proyek Akhir ini masih terdapat banyak kekurangan dan kelemahan dalam penyusunan Proyek Akhir ini. Penulis berharap semoga penulisan Proyek Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca, diri sendiri dan bagi semua pihak.

Surabaya, 23 April 2025



Penyusun



ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN FASILITAS DI AREA SELASAR (*CURBSIDE*) TERHADAP KENYAMANAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA RADIN INTEN II LAMPUNG

Oleh:

I Made Denny Tarukan
NIT. 30622087

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh pelayanan fasilitas di area selasar (*curbside*) terhadap kenyamanan penumpang di Bandara Radin Inten II Lampung. Pendekatan yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan metode regresi linier sederhana serta korelasi *Rank Spearman*. Data dikumpulkan melalui kuesioner kepada 44 responden, kemudian diolah menggunakan SPSS versi 25.

Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh variabel fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kenyamanan penumpang. Pelayanan informasi (X1) memiliki koefisien regresi sebesar 0,861 dan korelasi $\rho = 0,804$. Pelayanan kebersihan (X2) menunjukkan nilai regresi 0,806 dan korelasi $\rho = 0,805$. Fasilitas ruang laktasi (X3) memiliki pengaruh paling rendah dengan regresi 0,399 dan korelasi $\rho = 0,373$. Fasilitas toilet (X4) mencatatkan koefisien regresi 0,726 dan korelasi $\rho = 0,736$. Fasilitas tempat ibadah (X5) memiliki regresi 0,783 dan korelasi $\rho = 0,646$. Fasilitas *charging station* (X6) menjadi variabel dominan dengan regresi 0,852 dan korelasi $\rho = 0,841$.

Semua variabel memiliki nilai signifikansi $< 0,05$, sehingga hipotesis alternatif (H1) diterima. Peningkatan kualitas fasilitas selasar terbukti berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan penumpang.

Kata Kunci: Pelayanan, Fasilitas Selasar, Kenyamanan Penumpang, Bandara, Pelayanan, PM 41 Tahun 2023

ABSTRAK

THE INFLUENCE OF CURBSIDE FACILITY SERVICES ON PASSENGER COMFORT AT RADIN INTEN II AIRPORT LAMPUNG

By:

I Made Denny Tarukan

NIT. 30622087

This study aims to analyze the influence of curbside facility services on passenger comfort at Radin Inten II Airport in Lampung. A quantitative descriptive approach was employed, using simple linear regression and Spearman Rank correlation analysis. Data were collected through questionnaires distributed to 44 respondents and processed using SPSS version 25.

The analysis showed that all facility variabels had a positive and significant effect on passenger comfort. Information service (X1) had a regression coefficient of 0.861 and $p = 0.804$. Cleanliness (X2) had a coefficient of 0.806 and $p = 0.805$. The lactation room (X3) had the lowest effect with 0.399 and $p = 0.373$. Toilet facilities (X4) yielded 0.726 and $p = 0.736$. Worship facilities (X5) showed a coefficient of 0.783 and $p = 0.646$. The most dominant variabel was the charging station (X6) with a regression of 0.852 and $p = 0.841$.

All variabels had significance values < 0.05 , confirming that the alternative hypotheses (H1) were accepted. It can be concluded that improving curbside facilities contributes significantly to enhancing passenger comfort.

Keywords: *Services, Curbside Facilities, Passenger Comfort, Airport, Service, Minister of Transportation Regulation No. 41 of 2023 (Indonesia)*

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Batasan Masalah.....	10
1.5 Manfaat Penelitian	10
1.6 Hipotesis.....	10
1.7 Sistematika Penulisan	11
BAB II LANDASAN TEORI	13
2.1 Pengaruh.....	13
2.2 Bandar Udara	13
2.3 Fasilitas	14

2.3.1 Klasifikasi Fasilitas	14
2.3.2 Fasilitas di Bandar Udara	15
2.3.3 Area Selasar (<i>Curbside</i>)	16
2.3.4 Pelayanan Fasilitas Pada Penumpang	17
2.4 Pelayanan	22
2.4.1 Standar Pelayanan di Bandar Udara.....	22
2.4.1.1 Ruang Lingkup Standar Pelayanan	23
2.5 Kenyamanan.....	23
2.6 Penumpang.....	24
2.7 Kajian Peneliti Terdahulu Yang Relevan.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	29
3.1 Metode Penelitian.....	29
3.2 Variabel Penelitian	30
3.3 Populasi dan Sampel	31
3.3.1 Populasi.....	31
3.3.2 Sampel.....	32
3.4 Objek Penelitian.....	33
3.5 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitan	34
3.5.1 Teknik Pengumpulan Data	34
3.5.2 Instrumen Penelitian.....	35
3.5.2.1 Pedoman Observasi.....	37
3.5.2.2 Studi Pustaka.....	38
3.5.2.3 Kuesioner	38
3.6 Teknik Analisis Data	43
3.6.1 Uji Validitas.....	43

3.6.2 Uji Reliabilitas	45
3.6.3 Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	46
3.6.4 Uji Normalitas <i>Shapiro-Wilk</i>	47
3.6.5 Uji Regresi Linear Sederhana	47
3.7 Tempat dan Waktu Penelitian.....	48
3.7.1 Tempat Penelitian.....	49
3.7.2 Waktu Penelitian	49
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	51
4.1 Hasil Penelitian	51
4.1.1 Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i>	51
4.1.2 Uji Validitas <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	54
4.1.3 Hasil Uji Realibilitas	57
4.1.4 Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	59
4.1.5 Hasil Uji Normalitas <i>Shapiro-Wilk</i>	61
4.1.6 Hasil Uji Analisis Regresi Sederhana	63
4.1.6.1 Uji Regresi Linier Sederhana Variabel X1 Terhadap Y	64
4.1.6.2 Uji Regresi Linier Sederhana Variabel X2 Terhadap Y	64
4.1.6.3 Uji Regresi Linier Sederhana Variabel X3 Terhadap Y	65
4.1.6.4 Uji Regresi Linier Sederhana Variabel X4 Terhadap Y	65
4.1.6.5 Uji Regresi Linier Sederhana Variabel X5 Terhadap Y	66
4.1.6.6 Uji Regresi Linier Sederhana Variabel X6 Terhadap Y	66
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	67
4.2.1 Pembahasan Pengaruh Pelayanan Fasilitas Informasi (X1) Terhadap Kenyamanan Penumpang (Y)	67

4.2.2 Pembahasan Pengaruh Pelayanan Kebersihan (X2) Terhadap Kenyamanan Penumpang (Y)	69
4.2.3 Pembahasan Pengaruh Pelayanan Fasilitas Ruang Laktasi(X3) Terhadap Kenyamanan Penumpang (Y)	70
4.2.4 Pembahasan Pengaruh Pelayanan Fasilitas Toilet (X4) Terhadap Kenyamanan Penumpang (Y)	71
4.2.5 Pembahasan Pengaruh Pelayanan Fasilitas Tempat Ibadah (X5) Terhadap Kenyamanan Penumpang (Y)	72
4.2.6 Pembahasan Pengaruh Pelayanan Fasilitas <i>charging station</i> (X6) Terhadap Kenyamanan Penumpang (Y)	73
BAB V PENUTUP.....	75
5.1 Kesimpulan	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	79
LAMPIRAN.....	A-1
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Penumpang.....	5
Gambar 3. 1 <i>Flow Chart</i> Penelitian	30
Gambar 3. 2 Variabel Penelitian.....	31
Gambar 3. 3 Tabel Distribusi Nilai Signifikansi.....	44
Gambar 4. 1 Gambar Pengaruh Variabel X1 terhadap Variabel Y	68
Gambar 4. 2 Gambar Pengaruh Variabel X2 terhadap Variabel Y	70
Gambar 4. 3 Gambar Pengaruh Variabel X3 terhadap Variabel Y	71
Gambar 4. 4 Gambar Pengaruh Variabel X4 terhadap Variabel Y	72
Gambar 4. 5 Gambar Pengaruh Variabel X3 terhadap Variabel Y	73
Gambar 4. 6 Gambar Pengaruh Variabel X6 terhadap Variabel Y	74



DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel kesesuaian tolok ukur sesuai PM 41 Tahun 2023	2
Tabel 1. 2 Permasalahan di area selasar	7
Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu	25
Tabel 3. 1 Skala <i>Likert</i>	35
Tabel 3. 2 Kategori Nilai	37
Tabel 3. 3 Variabel dan indikator pernyataan kuesioner	39
Tabel 3. 4 Uji korelasi <i>Rank Spearman</i>	46
Tabel 3. 5 Waktu penelitian	49
Tabel 4. 1 Hasil Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i> Variabel X1	51
Tabel 4. 3 Hasil Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i> Variabel X2	52
Tabel 4. 4 Hasil Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i> Variabel X3	52
Tabel 4. 5 Hasil Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i> Variabel X4	52
Tabel 4. 6 Hasil Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i> Variabel X5	53
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i> Variabel X6	53
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i> Variabel Y	53
Tabel 4. 9 Uji Validitas <i>Corrected Item-Total Correlation</i> variabel X1	54
Tabel 4. 10 Uji Validitas <i>Corrected Item-Total Correlation</i> variabel X2	55
Tabel 4. 11 Uji Validitas <i>Corrected Item-Total Correlation</i> variabel X3	55
Tabel 4. 12 Uji Validitas <i>Corrected Item-Total Correlation</i> variabel X4	55
Tabel 4. 13 Uji Validitas <i>Corrected Item-Total Correlation</i> variabel X5	56
Tabel 4. 14 Uji Validitas <i>Corrected Item-Total Correlation</i> variabel X6	56
Tabel 4. 15 Uji Validitas <i>Corrected Item-Total Correlation</i> variabel Y	56
Tabel 4. 16 Hasil Uji Reliabilitas <i>Cronbach's Alpha</i>	58
Tabel 4. 17 Hasil Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	59
Tabel 4. 18 Hasil Uji Normalitas <i>Shapiro-Wilk Test</i>	62
Tabel 4. 19 Hasil Analisis Regresi Linier Sederhana	63

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A Regulasi.....	A-1
A.1 PM 41 Tahun 2023	A-1
Lampiran B Kuesioner	B-1
B.1 Kuesioner Penelitian.....	B-1
B.2 Data Kuesioner	B-1
B.3 Pengolahan data dengan Microsoft Excel	B-2
Lampiran C Hasil Analisis Deskriptif.....	C-1
C. 1 Analisa deskriptif variabel X1	C-1
C. 2 Analisa deskriptif variabel X2	C-6
C. 3 Analisa deskriptif variabel X3	C-10
C. 4 Analisa deskriptif variabel X4	C-14
C. 5 Analisa deskriptif variabel X5	C-18
C. 6 Analisa deskriptif variabel X6	C-23
C. 7 Analisa Deskriptif Variabel Y	C-28
Lampiran D Kondisi Fasilitas Area Selasar	D-1
Lampiran E Lembar Validasi	E-1
Lampiran F Analisis data dengan SPSS	F-1
E.1 Hasil Uji Validitas <i>Pearson Product Moment</i>	F-1
E.2 Hasil Uji Validitas <i>Corrected Item-Total Correlation</i>	F-3
E.3 Hasil Uji Reliabilitas.....	F-4
E.4 Hasil Uji Korelasi <i>Rank Spearman</i>	F-5
E.5 Hasil Uji Normalitas <i>Shapiro-Wilk</i>	F-5
E.6 Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana	F-6

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad Faruk Adiwangsa & Herida Panji Olivia Azhar. (2023). *Pengaruh Pelayanan pada Curb Area Terhadap Citra Bandar Udara Internasional Lombok. Volume 1 N*. <https://doi.org/10.57235/jamparing.v1i2.1013>
- Antasari R. M. D. Moonlight L. S. & Olieve A. (2021). Analisis Pengawasan Personil Apron Movement Control (AMC) Terhadap Foreign Object Debris (FOD) Di Apron Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Prosiding SNITP (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)*, 5(2).
- Apriyadi. (2017). *Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Purwosari*. Jurnal Magistra.
- Arifin, M., & Susanto, H. (2023). Studi Perilaku Pengguna Jasa terhadap Fasilitas Toilet Bandara di Area Outdoor. *Jurnal Teknik Sipil Transportasi*, 9(1), 88–9.
- Asari. (2023). *PENGANTAR STATISTIKA*. PT MAFY MEDIA LITERASI INDONESIA.
- Ashford, N., Mumayiz, S. A., & Wright, P. H. (2011). *Airport Engineering: Planning, Design, and Development of 21st Century Airports* (4th editio). Wiley.
- Asosiasi Bandara Indonesia (INACA). (2021). *Pedoman Pelayanan Penumpang di Masa Pandemi*. INACA.
- Astuti & Rachmawati. (2022). Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Bandara di Masa Pandemi COVID-19. *Jurnal Transportasi Nasional*, 9(1), 23–3.
- Badudu. (1994). *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Pustaka Sinar Harapan.
- Bitner M. J. (1992). *Servicescapes: The impact of physical surroundings on customers and employees*. *Journal of Marketing* (56(2) (Ed.)). <https://doi.org/10.2307/1252042>
- Budiastuti, D. (2018). *VALIDITAS DAN RELIABILITAS PENELITIAN*. Mitra Wacana Media.
- Cahyono A. E. Bhakti S. O. W. Fitriana R. Moonlight L. S. & Arifianto T. (2024). Evaluating the Google English Speaking and Pronunciation Practice Tool. *International Electronics Symposium (IES)*, 624–629.
- Ensiklopedia Dunia. (n.d.). *Bandar Udara Internasional Radin Inten II*. https://p2k.stekom.ac.id/ensiklopedia/Bandar_Udara_Internasional_Radin_Inten_II
- Fandeli & Mukhlison. (2020). *Tata Kelola Pelayanan Publik di Era Digital*. Gava Media.
- Gaspersz, V. (2012). *Total Quality Management*. Gramedia Pustaka Utama.
- Gottschalk, L. (1950). *Understanding History: A Primer of Historical Method*. Alfred A. Knopf.
- Graham, A. (2014). *Managing Airports: An International Perspective* (4th editio). Routledge.
- Grönroos C. (2007). Service Management and Marketing: Customer Management in Service Competition. In *John Wiley & Sons*. (3rd ed).
- Hardani. (2020). *METODE PENELITIAN KUALITATIF & KUANTITATIF* (CV.

- Pustaka Ilmu (Ed.)).
- Haryono, E. (2023). *STATISTIKA SPSS 28*. Widina Bhakti Persada Bandung.
- Hasan, I. (2006). *Analisis Data Penelitian dengan Statistik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hornsey. (2020). *Size and shape constancy in consumer virtual reality*. Behavior Research Methods.
- Hugiono. (2000). *Pengantar Ilmu Sejarah*. PT. Bina Aksara.
- Iba, Z. (2024). *Riset Manajemen Menggunakan SPSS dan Smart-PLS*. EUREKA MEDIA AKSARA.
- ICAO. (2023). *Manual on Passenger Services at Airports (Doc 10138)*. International Civil Aviation Organization.
- Irianto. (2007). *Statistik Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta: Kencana.
- Iskandar, R. (2020). Pengaruh Pelayanan Bandara terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II. *Jurnal Logistik dan Transportasi*, 4(1), 77–8.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. (2002). Balai Pustaka.
<https://kbbi.web.id/pengaruh>
- Kazda, A., & Caves, R. E. (2007). *Airport Design and Operation* (2nd editio). Emerald Group Publishing.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15 th edit). pearson.
- Kotler P. (1973). *Atmospherics as a marketing tool* (49(4)). Journal of Retailing.
- Kurniadi, D. (2013). *Manajemen Bandar Udara*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Lola Lovytania Suyatmo & Suhanto. (2022). Analisis Pengaruh Kelayakan Fasilitas Sisi Darat Dan Sumber Daya Manusia Bidang Keamanan Terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Ngloram Blora Jawa Tengah. *Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan (Snitp)*.
<https://repo.poltekbangsby.ac.id/Id/Eprint/1239>
- Lovelock C. & Wirtz J. (2011). *Services Marketing: People, Technology, Strategy* ((7th ed.)). Pearson Education.
- Lovytania L. (n.d.). *Pengaruh Fasilitas Sisi Darat dan SDM Keamanan terhadap Kenyamanan Penumpang di Bandar Udara Ngloram Blora*.
<https://repo.poltekbangsby.ac.id/id/eprint/1239>
- Lubis. (2017). *PANDUAN PRAKTIS PRAKTIKUM SPSS (Statistical Program for Social Science)*.
- Manning. (2006). *The Survey Researcher's SPSS Cookbook*. French Forest, NSW Australia: Pearson & SprintPrint.
- Mardiyani, Yuyun, & M. (2015). *Pengaruh Fasilitas dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang*. Management Analysis Journal.
- Marisa Novani & Djoko Widadgo. (2023). *Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Area Drop Zone dan Pick Up Zone Bandar Udara Internasional Lombok. Volume 2*,. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i4.295>
- Moenir, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Cet.12). Bumi Aksara.
- Moonlight L. S. Rochmawati L. & Suhanto S. (2022). Sistem Informasi On Time Performance (OTP) Penerbangan di Bandar Udara Internasional Juanda

- Surabaya. *Warta Penelitian Perhubungan*, 34(2), 93–104.
- Muhamad Shazif & Dhiani Dyahjatmayanti. (2024). No Title. *Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Radin Inten II Lampung, Volume. 2*.
<https://doi.org/10.58192/wawasan.v2i4.2538>
- Nada Ghaniyyah Sudiah Putri & Ika Fathin Resti Martanti. (2024). *Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Tempat Duduk Di Area Selasar (Curb) Terhadap Kenyamanan Pengguna Jasa Penerbangan di Bandar Udara Internasional Hang Nadim Batam. Vol 6, No.* <https://digilib.sttkd.ac.id/id/eprint/1704>
- Nasution. (2020). *Manajemen Mutu Terpadu: Total Quality Management (Edisi Revisi)*. Ghalia Indonesia.
- Nasution, M. N. (2004). *Manajemen Jasa Terpadu*. Ghalia Indonesia.
- Nurhayati, A., & Siregar, D. (2019). Kajian Kelayakan Fasilitas Area Curbside dalam Menunjang Pergerakan. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 6(3), 98–1.
- Parasuraman, A, Zeithaml, V A & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Parasuraman A. Zeithaml V. A. & Berry L. L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. In *Journal of Marketing* (49(4)). <https://doi.org/10.1177/002224298504900403>
- Pine B. J & Gilmore J. H. (1999). *The Experience Economy: Work Is Theatre & Every Business a Stage*. Harvard Business School Press.
- PM 41 TAHUN 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara (2023).
- Prasetyo & Jatmiko. (2020). *Desain Interior Transportasi Publik dan Fasilitas*. Deepublish.
- Priadana. (2021). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF*.
- Sahir. (2022). *Metodologi Penelitian*.
- Salamah & Handayani. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Fasilitas Terminal Bandar Udara. *Jurnal Ilmu Transportasi*, 3(2), 56–6.
- Schmitt B. H. (1999). *Experiential Marketing: How to Get Customers to Sense, Feel, Think, Act, Relate*. Free Press.
- Simanjuntak & Yuniarti. (n.d.). Dampak Kualitas Fasilitas Toilet terhadap Kepuasan Pelanggan di Area Umum Bandara. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 5(1), 45–5.
- Sugiyono. (2013). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF, KUALITATIF DAN R & D*.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
- Sulistiyani & Rosidah. (2021). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Organisasi*. Graha Ilmu.
- Syaifudin D. N. Rochmawati L. Sazali A. M. Moonlight L. S. & Musadek A. (2023). Analysis of Facility Accessibility Need for Improving Services for Passengers With Disabilities. *Proceeding of International Conference of Advanced Transportation, Engineering, and Applied Science (ICATEAS)*.
- UN-Habitat. (2022). *Public Space Design Guide for Resilience*. UN-Habitat.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan (2009).

- Utami, F. N., & Hartono, A. (2020). Evaluasi Pelayanan Publik di Fasilitas Bandara Wilayah Timur Indonesia. *Jurnal Infrastruktur Transportasi*, 4(3), 120–.
- Wahyuni, R., & Firmansyah, D. (2022). *Dampak Fasilitas Tempat Ibadah di Bandara terhadap Kepuasan Penumpang Journal: Jurnal Kajian Transportasi Indonesia*. 7(1), 67–7.
- Wibowo, R., & Sihombing, J. (2021). Kualitas Pelayanan Curbside Bandara dan Dampaknya terhadap Loyalitas Penumpang. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 8(2), 55–6.
- Widodo. (2023). Evaluasi Kenyamanan Ruang Terbuka Bandar Udara: Studi Kasus Soekarno-Hatta. *Jurnal Arsitektur Terapan*, 8(1), 21–2.
- Yoel Octobe Purba & Fadhilaturrahmi. (2021). *TEKNIK UJI INSTRUMEN PENELITIAN PENDIDIKAN*. WIDINA BHAKTI PERSADA BANDUNG.
- Yusuf & Putra. (2019). Studi Kenyamanan Thermal Area Outdoor Terminal Bandara. *Jurnal Teknik Sipil dan Lingkungan*, 7(2), 95–1.
- Zeithaml V. A. Bitner M. J. & Gremler D. D. (2018). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm* ((7th ed.)). McGraw-Hill Education.
- Zulfikar, R. (2024). *METODE PENELITIAN KUANTITATIF (TEORI, METODE DAN PRAKTIK)*. Widina Media Utama.

