

**PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN
DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DENGAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL
YOGYAKARTA**

PROYEK AKHIR



Oleh :

ZAHRAH NUURUL ARIKAH ADI PUTRI
NIT. 30622075

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

**PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN
DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DENGAN
METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN
IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL
YOGYAKARTA**

PROYEK AKHIR

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



Oleh :

ZAHRAH NUURUL ARIKAH ADI PUTRI
NIT. 30622075

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

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN DOMESTIK
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE *CUSTOMER
SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

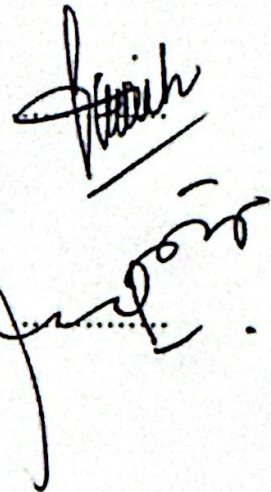
Oleh:

Zahrah Nuurul Arikah Adi Putri
NIT. 30622075

Disetujui untuk diujikan pada:
Surabaya, Juli 2025

Pembimbing I : Dr. Ir. SITI FATIMAH, M.T.
NIP. 19660214 199003 2 001

Pembimbing II : MEITA MAHARANI S, S.Pd., M.Pd.
NIP. 19800502 200912 2 002

The block contains two handwritten signatures in black ink. The top signature is for Dr. Ir. Siti Fatimah, M.T., and the bottom signature is for Meita Maharani S, S.Pd., M.Pd. Both signatures are written in a cursive, flowing style.

LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN DOMESTIK
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE *CUSTOMER*
SATISFACTION INDEX DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Oleh:

Zahrah Nuurul Arikah Adi Putri
NIT. 30622075

Telah Dipertahankan dan Dinyatakan Lulus pada Ujian Proyek Akhir Program
Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik penerbangan Surabaya

Panitia Penguji:

1. Ketua : ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004
2. Sekretaris : YUDHIS THIRO KABUL YUNIOR, M.Kom
NIP. 19870224 202203 1 003
3. Anggota : MEITA MAHARANI SUKMA, S.Pd., M.Pd
NIP. 19800502 200912 2 002

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



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



ABSTRAK

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS* DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Oleh:

Zahrah Nuurul Arikah Adi Putri
NIT. 30622075

Bandar Udara Internasional Yogyakarta, yang terletak di Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta, memiliki dua ruang tunggu keberangkatan, yaitu domestik dan internasional. Fasilitas ruang tunggu domestik sudah cukup baik, termasuk kursi dan layanan lainnya, namun masih dianggap kurang memadai terutama saat jam sibuk penumpang. Penelitian ini bertujuan mengidentifikasi atribut yang menjadi prioritas perbaikan oleh operator terminal untuk meningkatkan pelayanan bagi pengguna jasa bandara.

Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, penyebaran kuesioner, dan studi pustaka. Kuesioner disebarakan kepada 99 responden penumpang keberangkatan domestik yang menggunakan fasilitas ruang tunggu keberangkatan domestik di bandara tersebut. Data dianalisis menggunakan aplikasi SPSS versi 29.0 dan *Microsoft Excel* dengan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI) dan *Importance Performance Analysis* (IPA).

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan penumpang berdasarkan CSI mencapai 90,46%, menandakan penumpang sangat puas dengan pelayanan yang ada. Namun, analisis *Importance Performance Analysis* (IPA) mengidentifikasi empat atribut prioritas perbaikan, yaitu kondisi tempat duduk, kebersihan toilet, kecepatan internet gratis, dan Ketersediaan *signage*, rambu-rambu penunjuk lokasi, dan marka yang jelas dan informatif di ruang tunggu keberangkatan domestik. Oleh karena itu, atribut ini menjadi saran untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan di bandara.

Kata kunci: ***Ruang tunggu keberangkatan domestik, kepuasan penumpang, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Bandar Udara Internasional Yogyakarta.***

ABSTRACT

THE EFFECT OF DOMESTIC DEPARTURE WAITING ROOM FACILITIES ON PASSENGER SATISFACTION USING CUSTOMER SATISFACTION INDEX AND IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS METHODS AT YOGYAKARTA INTERNATIONAL AIRPORT

By:

Zahrah Nuurul Arikah Adi Putri
NIT. 30622075

Yogyakarta International Airport, located in Kulon Progo Regency, Yogyakarta Special Region, has two departure lounges: domestic and international. While the domestic lounge facilities are quite good, including seating and other services, they are still considered inadequate, especially during peak passenger hours. This study aims to identify attributes that terminal operators should prioritize for improvement to improve service for airport users.

The research method used a quantitative approach, collecting data through observation, questionnaires, and literature review. Questionnaires were distributed to 99 domestic departure passengers who used the airport's domestic departure lounge facilities. Data were analyzed using SPSS version 29.0 and Microsoft Excel using the Customer Satisfaction Index (CSI) and Importance Performance Analysis (IPA) methods.

The results showed a passenger satisfaction level based on the CSI of 90.46%, indicating that passengers were very satisfied with the service. However, the Importance Performance Analysis (IPA) analysis revealed that the passenger satisfaction level was 90.46%. identified four priority improvement attributes: seating conditions, restroom cleanliness, free internet speed, and the availability of signage, location indicators, and clear and informative displays in the domestic departure lounge. Therefore, these attributes serve as suggestions for improving the quality of airport facilities and services.

Keywords: *Domestic departure lounge, passenger satisfaction, Customer Satisfaction Index, Importance Performance Analysis, Yogyakarta International Airport.*

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zahrah Nuurul Arikah Adi Putri
NIT : 30622075
Program Studi : D-III Manajemen Transportasi Udara 8 Charlie
Judul Proyek Akhir : PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU
KEBERANGKATAN DOMESTIK TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE
CUSTOMER SATISFACTION INDEX DAN *IMPORTANCE
PERFORMANCE ANALYSIS* DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Proyek Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademi, 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 berhak menyimpan, 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 penyimpangan 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, 22 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Zahrah Nuurul Arikah
NIT: 30622075

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Proyek Akhir yang berjudul **PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN DOMESTIK TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DENGAN METODE *CUSTOMER SATISFACTION INDEX* DAN *IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*** DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Proyek Akhir ini bertujuan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md) Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E, M.T. selaku Direktur Politeknik Politeknik Penerbangan Surabaya;
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Ibu Siti Fatimah, M. T., selaku pembimbing I, atas bimbingannya;
4. Ibu Meita Maharani Sukma, S.Pd., M.Pd., selaku pembimbing II, atas bimbingannya;
5. Seluruh dosen dan civitas akademika Prodi D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya, atas pengajaran dan bimbingannya;
6. Kepala Bandar Udara Internasional Yogyakarta beserta staf yang banyak memberi saya bimbingan dan bantuan dalam penyusunan Proyek Akhir ini;
7. Kedua Orang Tua dan kedua adik saya, atas doa, semangat, dan dukungannya yang diberikan;
8. Rekan-rekan seperjuangan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan VIII atas kebersamaan dan kerjasamanya;
9. Adik-adik taruna/I MTU IX dan MTU X yang turut membantu penulis dalam menyusun penulisan Proyek Akhir ini;
10. Kepada diri saya sendiri Zahrah Nuurul Arikah Adi Putri yang telah berjuang untuk menyelesaikan 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, 22 Juli 2025



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA.....	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	4
1.3 Batasan Masalah.....	4
1.4 Tujuan Penelitian	4
1.5 Manfaat Penelitian	5
1.6 Sistematika Penulis	5
BAB 2	7
LANDASAN TEORI.....	7
2.1 Pengaruh.....	7
2.2 Fasilitas	7
2.2.1 Fasilitas Bandar Udara	8
2.3 Ruang Tunggu.....	13
2.3.1 Ruang Tunggu Bandar Udara	13
2.3.2 Ruang Tunggu Bandar Udara Internasional Yogyakarta	14
2.4 Kepuasan.....	17
2.5 Penumpang.....	17
2.6 Bandar Udara	18
2.6.1 Bandar Udara Internasional Yogyakarta.....	20
2.7 Penelitian Terdahulu	21

2.8 Customer Satisfaction Index (CSI)	28
2.9 <i>Importance-Performance Analysis (IPA)</i>	30
BAB 3	32
METODE PENELITIAN.....	32
3.1 Desain Penelitian.....	33
3.2 Variabel Penelitian	35
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian	35
3.3.1 Populasi.....	36
3.3.2 Sampel.....	37
3.4 Objek Penelitian	38
3.5 Metode Pengumpulan Data	38
3.5.1 Observasi.....	38
3.5.2 Survei	39
3.5.3 Studi Pustaka.....	39
3.6 Instrumen Penelitian	42
3.6.1 Kuesioner	42
3.7 Teknik Analisis Data.....	45
3.7.1 Uji Validitas	45
3.7.2 Uji Realibilitas	46
3.8 Tempat dan Waktu Penelitian	48
3.8.1 Tempat Penelitian	48
3.8.2 Waktu Penelitian	48
BAB 4	50
HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
4.1 Hasil Penelitian	50
4.1.1 Observasi.....	50
4.1.2 Studi Kepustakaan.....	50
4.1.3 Kuesioner	54
4.1.4 Analisa Uji Kepuasan.....	64
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	72
4.2.1 <i>Customer Satisfaction Index (CSI)</i>	72
4.2.2 Hasil <i>Importance Performance Analysis (IPA)</i>	73
BAB 5	76
PENUTUP.....	76

5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran.....	77
DAFTAR PUSTAKA	79

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Dispanser air minum	14
Gambar 2. 2 Signage smoking room.....	15
Gambar 2. 3 WIFI Ruang tunggu keberangkatan	15
Gambar 2. 4 Kursi yang sobek.....	16
Gambar 2. 5 Charging station di bawah kursi.....	16
Gambar 2. 6 Layout Bandar Udara Internasional Yogyakarta.....	21
Gambar 3. 1 Diagram Kartesius.....	31
Gambar 3. 2 Kerangka penelitian.....	34
Gambar 3. 3 Variabel X1, X2, dan Y.....	35
Gambar 3.4 Fasilitas Yang Digunakan Pada Proses Keberangkatan dan Kedatangan Penumpang.....	40
Gambar 3. 5 Standar Pelayanan Pada Fasilitas Yang Memberikan Kenyamanan Terhadap Penumpang.....	41
Gambar 3. 6 Standar Pelayanan Pada Fasilitas Yang Memberikan Nilai Tambah.....	41
Gambar 3. 7 Distribusi Nilai Signifikasi.....	46
Gambar 4. 1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	54
Gambar 4. 2 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur.....	55
Gambar 4. 3 Nilai r table pada sig 1% dengan df = 99	60
Gambar 4. 4 Hasil Uji Validitas Pearson Product Moment Variabel X1.....	61
Gambar 4. 5 Hasil Uji Validitas Pearson Product Moment Variabel X2.....	62
Gambar 4. 6 Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Variabel X1	63
Gambar 4. 7 Hasil Uji Reliabilitas Cronbach's Alpha Variabel X2.....	63
Gambar 4. 8 Diagram Kartesius.....	71

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian terdahulu.....	21
Tabel 3. 1 Skala Customer Satisfaction Index	29
Tabel 3. 2 Data Penumpang Waktu Sibuk Tahun 2024	36
Tabel 3. 3 Skala Tingkat kinerja dan Tingkat kepentingan	43
Tabel 3. 4 Indikator dan Pernyataan Penelitian	43
Tabel 3. 5 Waktu Penelitian	48
Tabel 4. 1 Indikator PM 41 Tahun 2023	51
Tabel 4. 2 Deskripsi Jawaban Responden Menurut Tingkat Kepuasan.....	55
Tabel 4. 3 Deskripsi Jawaban Responden Menurut Tingkat Kepentingan	57
Tabel 4. 4 Perhitungan Mean Importance Score dan Mean Satisfaction Score	65
Tabel 4. 5 Perhitungan Weight Factor	66
Tabel 4. 6 Perhitungan Weight Score	68
Tabel 4. 7 Tabulasi Mean Importance Score dan Mean Satisfaction Score.....	70
Tabel 4. 8 Pengelompokan Atribut Diagram Kartesius	72
Tabel 4. 9 Skala Customer Satisfaction Index	73

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Regulasi	A-1
A. 1 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.....	A-1
A. 2 PM 41 Tahun 2023 Tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara.....	A-2
Lampiran B. Kuesioner Penelitian	B-1
B. 1 Form Kuesioner	B-1
B. 2 Hasil Jawaban Responden Tingkat Kepuasan.....	B-4
B. 3 Hasil Jawaban Responden Tingkat Kepentingan	B-5
B. 4 Diagram Batang Jumlah Responden Tingkat Kepuasan	B-6
B. 5 Diagram Batang Jumlah Responden Tingkat Kepentingan.....	B-6
B. 6 Persentase Jawaban Responden	B-7
Lampiran C. Dokumentasi Penyebaran Kuesioner	C-1
C. 1 Dokumentasi Penyebaran Kuesioner Oleh Rekan yang Sedang OJT di Bandara Internasional Yogyakarta.....	C-1
Lampiran D Dokumentasi Indikator Penelitian	D-1
D. 1 Dokumentasi fasilitas yang terjadi di bandara YIA	D-1

DAFTAR PUSTAKA

- A. B, E. (2010).). Drivers of brand commitment: A cross-national investigation. *Journal of International Marketing*, 64-79.
- Adelia, D., & Prayudhista, E. (2023). 3. *Flight Attendant Kedirgantaraan*, 5.
- Apriadi. (2017).). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu, Fasilitas dan Harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di Stasiun Purwosari. *Magistra*.
- Arikunto, S. d. (2015). *Dasar-dasar Evaluasi Pendidikan*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Asfah, S. (2024). *EVALUASI TINGKAT PELAYANAN PADA BAGGAGE CLAIM AREA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL MINANGKABAU DENGAN METODE IMPORTANCE PERFORMANCE ANALYSIS*.
- Darmadi, H. &. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan dan Sosial*. Bandung: Alfabeta.
- Doganis, R. (2009). *Flying Off Course: Airline Economics and Marketing*. Routledge.
- Endy, H. d. (2017).). Pengaruh Motivasi dan Kompensasi Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada CV. Kasam Drilling Group Bandung. *Manajemen Dirgantara*, 10.
- Erika, A. I., Yudianto, K., Manajemen) D-Iv, Udara, T., Tinggi, S., Kedirgantaraan, T., & Abstrak, Y. (2023). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS DI RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI ERA NEW NORMAL DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA. In *Media Online) Jurnal Ground Handling Dirgantara* (Vol. 5, Issue 2).
- Fladyan Grace Wulur, Ida Fitriyani, & Vip Paramarta. (2023). Analisis Pengaruh Pemanfaatan Sistem Informasi Manajemen Pada Layanan Kesehatan Rumah Sakit: Literature Review. *Jurnal Ilmu Kedokteran Dan Kesehatan Indonesia*, 3(2), 187–202. <https://doi.org/10.55606/jikki.v3i2.1725>
- Hanoek Awan, F., & Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, S. (2022). PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL EI TARI KUPANG. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 1(11), 2174–2183.
- Hidayat, R. (2022). *Manajemen Pelayanan Bandara Modern*. Jakarta: Pustaka Transportasi.
- I, A. P. (2023). *Fasilitas dan Layanan di Bandara YIA*. Yogyakarta: Angkasa Pura I.
- I, G. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (8 ed.)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Indiarta, I. gede, & Meilani, I. (2023). 4. *Journal of Education Religion Humanities and Multidiciplinary*, 1.
- Kusumawati, T. (2021). *Desain Interior Bandara yang Mengadaptasi Budaya Lokal*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya Press.

- Made Juniastira, I. (2020). *KENYAMANAN GERAK DAN VISUAL PENGUNJUNG DI RUANG TUNGGU ICU RUMAH SAKIT KLUNGKUNG*. 3(2).
- Mardoko. (2015). Harapan dan Kepentingan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Pelayanan di Bandar Udara H. AS Hanandjoeddin – Tanjung Pandan Belitung. *Perhubungan Udara*, 69-80.
- Martono. (2007). *Arti Penumpang*. Yogyakarta. Yogyakarta: Ekonusa.
- Moenir, A. S. (2016). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia / H.A.S. Moenir (Cet.12)*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Murwatiningsih, Y. M. (n.d.). Pengaruh Fasilitas dan Promosi terhadap Kepuasan Pengunjung Melalui Keputusan Berkunjung Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Kota Semarang.
- Nawawi. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Nazir. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Nazir, M. (1988). Metodologi Penelitian. Jakarta: Ghalia Indonesia. International International Civil Aviation Organization. *Annex 14, Aerodrome, Fourt Edition*.
- Pelayanan, P., Ruang, P., Pt, T., Pura, A., Terhadap, I., Pengguna, K., Di, J., Udara, B., Yogyakarta, I., Sekolah, Z., Teknologi, T., Yogyakarta, K., Sri, E., & Sekolah, H. (2023). Pengaruh Pelayanan Petugas Ruang Tunggu PT Angkasa Pura I Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Jurnal Mahasiswa*, 5(2), 453–460. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v>
- Rumata, N. A. (2024).
- Setiawan, Q. A. (2023). PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG GARUDA INDONESIA DI UPBU KALIMARAU BERAU. *Flight Attendant Kedirgantaraan*.
- Siregar. (2014). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. *Alfabeta*.
- Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Surakhmad, W. d. (2012). *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode dan Tehnik*. Bandung: Tarsito.
- Sutarwati, H. d. (2016). Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Udara Terhadap Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *Ground Handling Dirgantara*, 17.
- Suwardjoko, A. (2019). *Prinsip Desain Ergonomis dalam Transportasi Publik*. Bandung: ITB.
- W, G. (2002). *Strategi Belajar Mengajar*. Jakarta: PT Grasindo.