

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS TERMINAL DI AREA
RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
DJALALUDDIN GORONTALO**

PROYEK AKHIR



Oleh :

PUTU RISTA RATNA SARI
NIT. 30622047

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

**PENGARUH KUALITAS FASILITAS TERMINAL DI AREA
RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
DJALALUDDIN GORONTALO**

PROYEK AKHIR

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



Oleh :

PUTU RISTA RATNA SARI
NIT. 30622047

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

LEMBAR PERSETUJUAN

PENGARUH KUALITAS FASILITAS TERMINAL DI AREA RUANG
TUNGGU KEBERANGKATAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI
BANDAR UDARA DJALALUDDIN GORONTALO

Oleh :

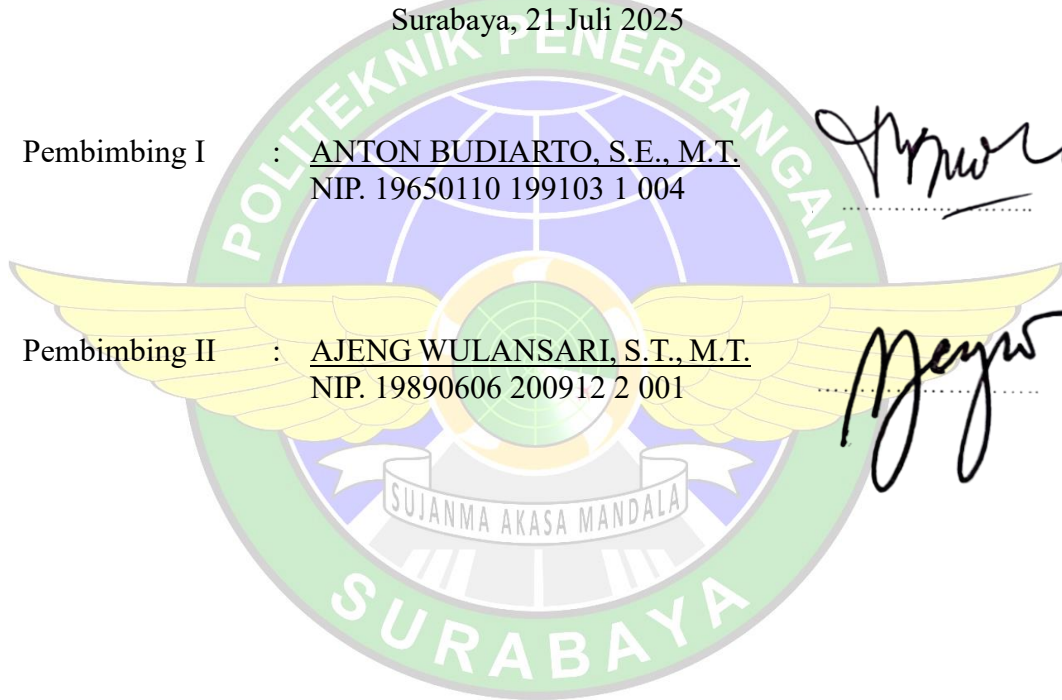
Putu Rista Ratna Sari
NIT. 30622047

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 21 Juli 2025

Pembimbing I : ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004



Pembimbing II : AJENG WULANSARI, S.T., M.T.
NIP. 19890606 200912 2 001



LEMBAR PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS FASILITAS TERMINAL DI AREA RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA DJALALUDDIN GORONTALO

Oleh :

Putu Rista Ratna Sari
NIT. 30622047

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Tugas Akhir
Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
pada tanggal : 21 Juli 2025

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. PARJAN, S.SiT., M.T.
NIP. 19770127 200212 1 001
2. Sekretaris : LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T.
NIP. 19871109 200912 2 002
3. Anggota : ANTON BUDIARTO, S.E., M.T.
NIP. 19650110 199103 1 004

Ketua Program Studi
D3 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 : Putu Rista Ratna Sari
NIT : 30622047
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Proyek Akhir : Pengaruh Kualitas Fasilitas Terminal di Area Ruang Tunggu Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Tugas 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, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas 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, 21 Juli 2025
Yang membuat pernyataan



Putu Rista Ratna Sari
NIT. 30622047

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat rahmat dan hidayah-Nya, Tugas Akhir yang berjudul ” PENGARUH KUALITAS FASILITAS TERMINAL DI AREA RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA DJALALUDDIN GORONTALO” ini dapat diselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan Pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada :

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Bapak Joko Harjani, S.T., M.Si., selaku Kepala Bandara Djalaluddin Gorontalo.
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T., selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Aris Bahuwa, selaku supervisor *On The Job Training*.
5. Bapak Anton Budiarto, S.E., M.T., selaku dosen pembimbing I.
6. Ibu Ajeng Wulansari, S.T., M.T., selaku dosen pembimbing II.
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Prodi D3 Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
8. Kedua orang tua penulis, Bapak Nengah dan Ibu Yuni yang telah memberikan dukungan, doa, kasih sayang, inspirasi dan motivasi serta dorongan semangat dan selalu menjadi garda terdepan untuk penulis, yang merupakan anugerah terbesar dalam hidup penulis.
9. Adik penulis tersayang, Dwiki dan Arshya, terima kasih telah menghibur penulis dan memberikan motivasi untuk menjadi yang lebih baik lagi agar bisa menjadi contoh untuk adik-adik penulis.
10. Kepada kakek dan nenek, serta seluruh keluarga penulis yang selalu memberikan dukungan dan selalu mendoakan penulis mencapai kesuksesan.
11. Rekan-rekan seperjuangan Manajemen Transportasi Udara 8 Bravo atas kebersamaan dan kerjasamanya selama menempuh pendidikan.
12. Rekan-rekan seangkatan dan adik tingkat penulis, atas dukungan yang diberikan.
13. Kedua sahabat baik penulis Intan dan Jesita yang selalu memberikan doa, dukungan, dorongan semangat dan motivasi untuk tidak mudah menyerah dengan keadaan.

14. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan motivasi sehingga dapat terselesaikannya Tugas Akhir ini.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Atas segala kesalahan dan kata-kata yang kurang berkenan, penulis memohon maaf. Segala kritik dan saran yang membangun akan menyempurnakan penulisan Tugas Akhir ini serta bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Surabaya, 21 Juli 2025



Putu Rista Ratna Sari



ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS FASILITAS TERMINAL DI AREA RUANG TUNGGU KEBERANGKATAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA DJALALUDDIN GORONTALO

Oleh :

Putu Rista Ratna Sari
NIT. 30622047

Bandar udara memiliki peran penting dalam mendukung kelancaran transportasi udara, salah satunya melalui penyediaan fasilitas terminal, terutama di area ruang tunggu keberangkatan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas fasilitas terminal terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode korelasional dengan pendekatan kuantitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, serta penyebaran kuesioner kepada 34 responden. Teknik analisis data menggunakan uji validitas, reliabilitas, korelasi *Rank Spearman*, dan regresi linear sederhana dengan bantuan *software SPSS*.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas fasilitas terminal (variabel X) dengan kepuasan penumpang (variabel Y), dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien korelasi sebesar 0,908 menunjukkan bahwa hubungan keduanya berada pada kategori kuat. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas fasilitas terminal di ruang tunggu keberangkatan memiliki pengaruh yang kuat dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Djalaluddin Gorontalo.

Kata kunci : kualitas, fasilitas terminal, kepuasan, penumpang, bandar udara.

ABSTRACT

The Influence of Terminal Facility Quality in the Departure Waiting Area on Passenger Satisfaction at Djalaluddin Airport, Gorontalo

By :
Putu Rista Ratna Sari
NIT. 30622047

Airports play a crucial role in supporting the smooth operation of air transportation, one of which is through the provision of terminal facilities, particularly in the departure waiting area. This study aims to determine the influence of terminal facility quality on passenger satisfaction at Djalaluddin Airport, Gorontalo.

The research method used is correlational with a quantitative approach. Data were collected through observations and questionnaires distributed to 34 respondents. Data analysis techniques included validity tests, reliability tests, Spearman's rank correlation, and simple linear regression using SPSS software.

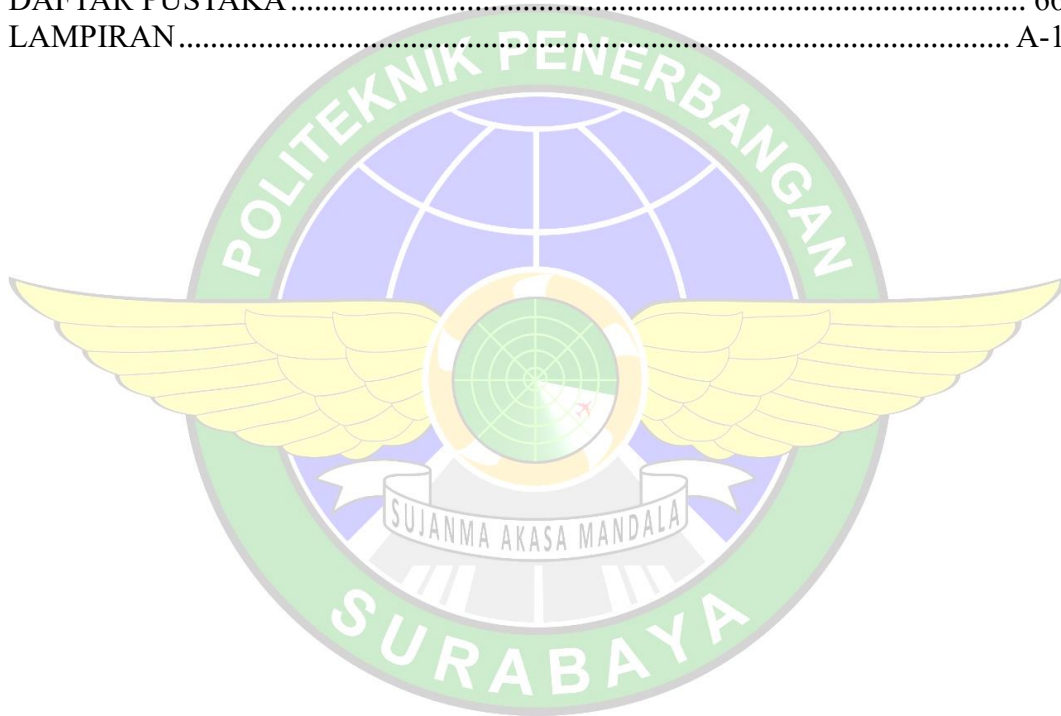
The analysis results show a significant relationship between the quality of terminal facilities (variable X) and passenger satisfaction (variable Y), with a significance value of $0.000 < 0.05$. The correlation coefficient value of 0.908 indicates a strong relationship between the two variables. Based on these results, it can be concluded that the quality of terminal facilities in the departure waiting area has a strong and significant influence on passenger satisfaction at Djalaluddin Airport, Gorontalo.

Keywords : *quality, terminal facilities, satisfaction, passengers, airport.*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Batasan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Hipotesis.....	6
1.6 Manfaat Penelitian	6
1.7 Sistematika Penulisan	7
BAB 2 LANDASAN TEORI.....	9
2.1 Teori Penunjang.....	9
2.1.1 Kualitas Fasilitas Terminal.....	9
2.1.2 Kepuasan Penumpang	17
2.2 Penelitian Terdahulu Yang Relevan	20
BAB 3 METODE PENELITIAN.....	23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Variabel Penelitian	25
3.3 Populasi, Sampel dan Objek Penelitian	26
3.3.1 Populasi	26
3.3.2 Sampel.....	27
3.3.3 Objek Penelitian	28
3.4 Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	28
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	28
3.4.2 Instrumen Penelitian.....	29
3.5 Teknik Analisis Data	34
3.5.1 Uji Validitas.....	34
3.5.2 Uji Reliabilitas.....	35
3.5.3 Uji Korelasi	36
3.5.4 Uji Regresi Linear Sederhana	36
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian.....	37
3.6.1 Tempat Penelitian	37
3.6.2 Waktu Penelitian.....	37
BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39

4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Observasi (Pengamatan Langsung)	39
4.1.2 Kuesioner	42
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	43
4.2.1 Pembahasan Penelitian Skala Likert	43
4.2.2 Uji Validitas	58
4.2.3 Uji Reliabilitas	59
4.2.4 Uji Korelasi Rank Spearman	60
4.2.5 Uji Regresi Linear Sederhana	60
4.3 Tingkat Kualitas Fasilitas Terminal terhadap Kepuasan Penumpang ..	62
BAB 5 PENUTUP	64
5.1 Kesimpulan	64
5.2 Saran	65
DAFTAR PUSTAKA	66
LAMPIRAN	A-1



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Ruang Tunggu Keberangkatan di Bandara Djalaluddin Gorontalo ..	14
Gambar 3.1 Langkah-Langkah Penelitian.....	24
Gambar 3.2 Variabel Penelitian.....	25
Gambar 3.3 Gambar R Tabel.....	35
Gambar 4.1 Kondisi Ruang Tunggu Keberangkatan	40
Gambar 4.2 Kondisi Penerangan di Toilet	40
Gambar 4.3 Kondisi Jet Shower di Toilet	41
Gambar 4.4 Kondisi Wastafel di Toilet	41
Gambar 4.5 Uji Korelasi Rank Spearman.....	60
Gambar 4.6 Tabel Distribusi Nilai T	61



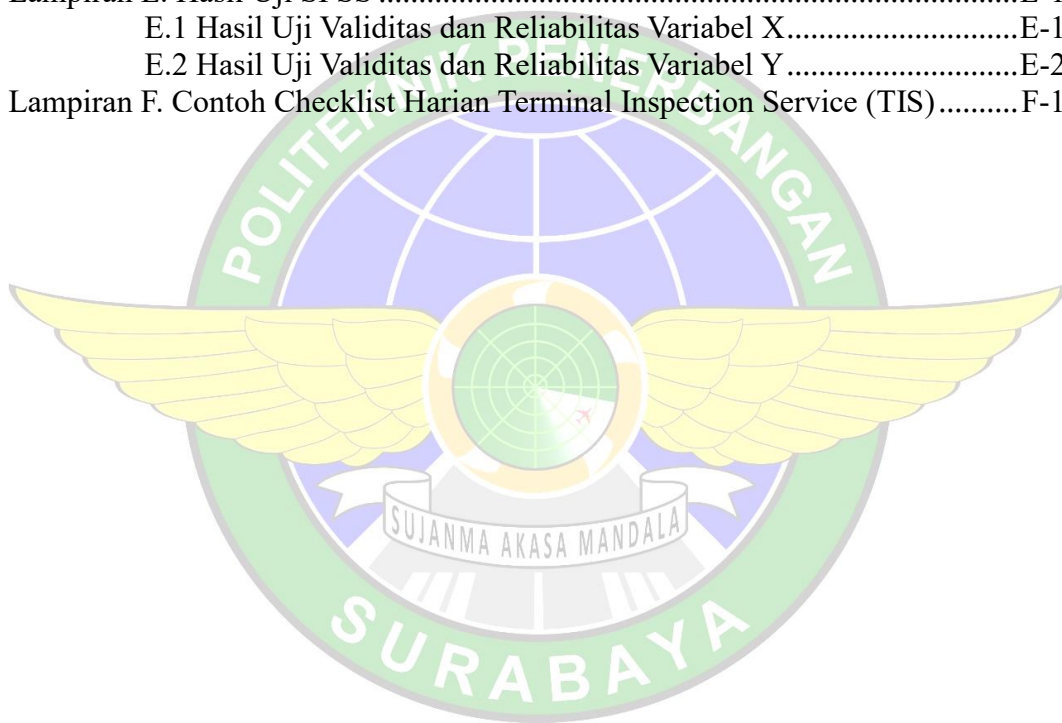
DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel 1.1 Temuan Kerusakan Fasilitas di Ruang Tunggu Keberangkatan.....	4
Tabel 2.1 Kesesuaian Tolok Ukur berdasarkan PM 41 Tahun 2023	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu yang Relevan	20
Tabel 3.1 Skala Likert	30
Tabel 3.2 Persentase Nilai	31
Tabel 3.3 Indikator Variabel X (Kualitas Fasilitas Terminal)	32
Tabel 3.4 Indikator Variabel Y (Kepuasan Penumpang)	33
Tabel 3.5 Kategori Korelasi	36
Tabel 3.6 Waktu Penelitian.....	37
Tabel 4.1 Hasil Skala Likert Pernyataan 1	43
Tabel 4.2 Hasil Skala Likert Pernyataan 2	43
Tabel 4.3 Hasil Skala Likert Pernyataan 3	44
Tabel 4.4 Hasil Skala Likert Pernyataan 4	45
Tabel 4.5 Hasil Skala Likert Pernyataan 5	45
Tabel 4.6 Hasil Skala Likert Pernyataan 6	46
Tabel 4.7 Hasil Skala Likert Pernyataan 7	47
Tabel 4.8 Hasil Skala Likert Pernyataan 8	47
Tabel 4.9 Hasil Skala Likert Pernyataan 9	48
Tabel 4.10 Hasil Skala Likert Pernyataan 10	48
Tabel 4.11 Hasil Skala Likert Pernyataan 11	49
Tabel 4.12 Hasil Skala Likert Pernyataan 12	50
Tabel 4.13 Hasil Skala Likert Pernyataan 13	50
Tabel 4.14 Hasil Skala Likert Pernyataan 14	51
Tabel 4.15 Hasil Skala Likert Pernyataan 15	52
Tabel 4.16 Hasil Skala Likert Pernyataan 16	52
Tabel 4.17 Hasil Skala Likert Pernyataan 17	53
Tabel 4.18 Hasil Skala Likert Pernyataan 18	54
Tabel 4.19 Hasil Skala Likert Pernyataan 19	54
Tabel 4.20 Hasil Skala Likert Pernyataan 20	55
Tabel 4.21 Hasil Skala Likert Pernyataan 21	56
Tabel 4.22 Hasil Skala Likert Pernyataan 22	56
Tabel 4.23 Hasil Kuesioner Variabel X.....	57
Tabel 4.24 Hasil Kuesioner Variabel Y	58
Tabel 4.25 Uji Validitas Kuesioner Kualitas Fasilitas Terminal	58
Tabel 4.26 Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Penumpang.....	59
Tabel 4.27 Uji Reliabilitas Variabel X dan Variabel Y.....	59
Tabel 4.29 Uji Regresi Linear Sederhana	61
Tabel 4.30 Total Indeks Responden	62

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. Peraturan	A-1
A.1 Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 tentang Pelayanan Jasa Kebandarudaraan di Bandar Udara	A-1
A.2 SOP Kantor BLU UPBU Djalaluddin Gorontalo tentang Prosedur Pelayanan Tata Terminal	A-2
Lampiran B. Lembar Validasi	B-1
Lampiran C. Formulir Kuesioner	C-1
Lampiran D. Dokumentasi	D-1
Lampiran E. Hasil Uji SPSS	E-1
E.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel X	E-1
E.2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Variabel Y	E-2
Lampiran F. Contoh Checklist Harian Terminal Inspection Service (TIS)	F-1



DAFTAR PUSTAKA

- afitasari, Elta & Puspitasari, Y. A. (2023). *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Afriani, N. I. (2024). *Pengaruh Pelayanan Decurity Check Point Dan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Anissa, S. S. N. (2023). *Optimalisasi Pengelolaan Fasilitas Terminal Terhadap Kenyamanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Radin Inten Ii Lampung*. Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Arikunto. (1999). *Dasar-Dasar Statistik*.
- Asari, A., Zulkarnaini, Hartantik, Anam, A. C., Suparto, Litamahuputty, J. V., Dewadi, F. M., Prihastuty, D. R., Maswar, Syukrilla, W. A., Murni, N. S., & Sukwika, T. (2023). *Pengantar Statistika*.
- Budiarto, A. (2021a). *Pengaruh Intensitas Kebisingan Aktivitas Penerbangan Terhadap Tingkat Kenyamanan Masyarakat Di Sekitar Bandara Internasional Sam Ratulangi Manado*.
- Budiarto, A. (2021b). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terminal Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Masa Pandemi Covid-19 di Bandara Internasional Radin Inten Ii Lampung*. Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Budiarto, A. (2024). *Analisis Penerapan Menjadi Bandara Hub Internasional Terhadap Kebutuhan Penumpang Domestik Dan Luar Negeri Di Bandar Udara Kualanamu Medan*. Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Damardjati. (2022). *Analisis Perbedaan Jumlah Penumpang Domestik Selama Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020 Dan 2021 Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Davis, G. &. (1994). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air*. Universitas Kristen Petra.
- Fatimah, Nina Ainur Dan Rachmawati, D. (2022). *Analisis Perbedaan Jumlah Penumpang Domestik Selama Masa Covid-19 Tahun 2020 Dan 2021 Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Ghozali. (2009). *Dasar-Dasar Statistik*. Yayasan Prima Agus Teknik.
- Hasbi, A. Z. E. & Dkk. (2023). *Penelitian Korelasional (Metodologi Penelitian Pendidikan)*. Uin Antasari Banjarmasin.
- Horonjef, R. (1993). *Perancangan Terminal Penumpang Bandara Di Provinsi Gorontalo*. Sekolah Tinggi Teknik Bina Taruna Gorontalo.
- Kbbi. (2024). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. <https://Kbbi.Kemdikbud.Go.Id/>

- Kurniasih, D., Rusfiana, Y., Subagyo, A., & Nuradhawati, R. (2021). *Teknik Analisa*.
- Kusumayati, L. D. (2021). *Optimalisasi Tanda Peringatan (Warning Sign) Terhadap Peningkatan Pelayanan Di Terminal Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang*.
- Laila. (2021). *Pendekatan Kuantitatif: Kunci Mengungkap Pola Dan Tren Dalam Penelitian*. Gamedia.Com.
<https://www.gamedia.com/literasi/pendekatan-kuantitatif/?srsltid=Afmboooowpupk0efgm3fqlmhzofgiisu1o7m8-G9y2jxaabvuj6gw5ln6>
- Machali, I. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif Panduan Praktis Merencanakan, Melaksanakan Dan Analisis Dalam Penelitian Kuantitatif*. Universitas Islam Negeri (Uin) Sunan Kalijaga Yogyakarta.
- Moonlight, L. S. (2019). *Optimalisasi Penggunaan Ground Support Equipment (Gse) Di Existing Area Terhadap Tingkat Kelancaran Operasional Di Sisi Udara Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali*. Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Moonlight, L. S. (2021). *Analisis Pengawasan Personil Apron Movement Control (Amc) Terhadap Foreign Object Debris (Fod) Di Apron Bandar Udara Internasional Yogyakarta*. Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Moonlight, L. S. (2022). *Rancang Bangun Website Prodi D3 Komunikasi Penerbangan Menggunakan Metode Prototype*.
- Narimawati, U. (2007). *Persentase Nilai*.
- Nasution, H. F. (2016). *Instrumen Penelitian Dan Urgensinya Penelitian Kuantitatif*.
- Nuryadi, Astuti, T. D., Utami, E. S., & Budiantara, M. (2017). *Dasar-Dasar Statistik Penelitian*. Sibuku Media.
- Perhubungan, M. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*. Kementerian Perhubungan.
- Perhubungan, M. (2021). *Pm 36 Tahun 2021 Tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara*.
- Perhubungan, M. (2023). *Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 41 Tahun 2023*.
- Pratiwi, Anjeli & Putrie, A. R. (2023). *Analisis Beban Kerja Petugas Terminal Inspection Service (Tis) Di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Rubera, E. (2010). *Nilai Tingkat Keandalan Cronbach Alpha*. Unikom.
- Sastika, H. (2024). *Pengaruh Fasilitas Di Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta International Airport*. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yogyakarta.
- Setyawan, O. A. (2023). *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia Di Upbu Kalimantan Berau*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Shazif, Muhamad & Dyahjatmayanti, D. (2024). *Pengaruh Fasilitas Terminal*

- Keberangkatan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandar Udara Radin Inten Ii Lampung.* Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Indonesia.
- Sudaryono. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rumah Es Miangas Bahu Kota Manado.* Universitas Sam Ratulangi.
- Sugiyono. (2013a). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D.* Alfabeta Bandung.
- Sugiyono. (2013b). *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D.* Alfabeta Bandung.
- Wahyuning, S. (2021). *Dasar-Dasar Statistik.* Yayasan Prima Agus Teknik.
- Yazid, I. (2022). *Analisis Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok Praya.* Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

