

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNIT INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA TJILIK RIWUT
PALANGKA RAYA**

PROYEK AKHIR



Oleh :

SONNA REZCKY ELISABET TAMBA
NIT: 30622098

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

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNIT INFORMASI TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA TJILIK RIWUT
PALANGKA RAYA**

PROYEK AKHIR

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



Oleh :

SONNA REZCKY ELISABET TAMBA

NIT: 30622098

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

HALAMAN PERSETUJUAN

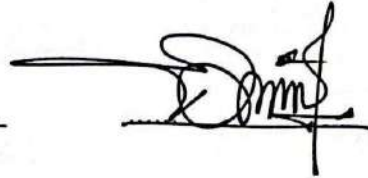
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNIT INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA TJILIK RIWUT PALANGKA RAYA

Oleh:

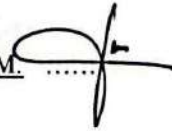
Sonna Rezcky Elisabet Tamba
NIT. 30622098

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 23 Juli 2025

1. Pembimbing I : RIDHO RINALDI, S.E., M.M.
NIP. 19800522 200012 1 001



2. Pembimbing II: MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006



HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNIT INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA TJILIK RIWUT PALANGKA RAYA

Oleh:

Sonna Rezcky Elisabet Tamba
NIT. 30622098

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal: 23 Juli 2025

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. YUYUN SUPRAPTO, S.SiT., M.M.
NIP. 19820107 200502 2 001
2. Sekretaris : AJENG WULANSARI, S.T., M.T.
NIP. 19890606 200912 2 001
3. Anggota : MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.
NIP. 19840513 200912 2 006



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 : Sonna Rezcky Elisabet Tamba
NIT : 30622098
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Proyek Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya

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, mengalih media/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 penyimpangan dan ketidak benaran, 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, Juli 2025

Yang membuat pernyataan



Sonna Rezcky Elisabet Tamba
NIT. 30622098

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa, karena atas limpahan rahmat dan hidayah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya” ini dengan baik. Penyusunan Tugas Akhir ini merupakan salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya guna memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Tugas Akhir ini tentu tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa adanya dukungan, bantuan, serta kontribusi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan apresiasi dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus atas rahmat dan penyertaan-Nya.
2. Orang Tua dan adik penulis yang berperan penting memberikan dukungan doa, inspirasi dan penguat bagi penulis;
3. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
4. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya;
5. Bapak Ridho Rinaldi, S.E., M.M. selaku dosen pembimbing 1 yang senantiasa membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini;
6. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M. selaku pembimbing 2 yang senantiasa membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini;
7. Para Dosen, Instruktur dan Pengasuh Taruna Politeknik Penerbangan Surabaya;
8. Pimpinan dan segenap pegawai Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya yang telah memberikan wawasan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.
9. Teman-Teman Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Angkatan 8 yang saling memberikan semangat selama penyusunan Tugas Akhir Peneliti;
10. Partner hidup saya yang telah menemani dan selalu memberikan dukungan;

Penulis menyadari bahwa laporan ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu dengan penuh kerendahan hati, penulis menerima segala masukan dan saran yang bersifat membangun. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat dan menjadi sumber wawasan bagi para pembaca.

Surabaya, 2025

Yang Membuat Pernyataan



Sonna Rezcky Elisabet Tamba
NIT. 30622098

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN UNIT INFORMASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG BANDAR UDARA TJILIK RIWUT PALANGKA RAYA

Oleh:

SONNA REZCKY ELISABET TAMBA

NIT: 30622098

Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya merupakan salah satu bandar udara yang melayani penerbangan domestik di wilayah Kalimantan Tengah. Dalam operasionalnya, unit informasi memegang peranan penting dalam memberikan layanan kepada penumpang, baik secara langsung melalui meja informasi (*Public Information Desk*) maupun melalui sistem pengumuman (*Public Address System*). Namun, terbatasnya jumlah personil pada unit informasi menjadi kendala yang berdampak pada efektivitas pelayanan. Kurangnya petugas menyebabkan satu orang harus merangkap beberapa tugas sekaligus, sehingga berpotensi menurunkan tingkat kepuasan penumpang.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan penumpang di Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya dipengaruhi oleh mutu layanan unit informasi. Observasi langsung dan teknik pengambilan sampel acak digunakan untuk menyebarkan kuesioner kepada 75 responden guna mengumpulkan data. Uji validitas, uji reliabilitas, analisis korelasi Spearman, regresi linier sederhana, uji-t, dan koefisien determinasi merupakan beberapa metode analisis data yang digunakan.

Dengan nilai koefisien determinasi sebesar 87,5%, hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan unit informasi berpengaruh signifikan dan positif terhadap kepuasan penumpang, namun 12,5% ketergantungan dipengaruhi oleh variabel yang tidak diikutsertakan dalam penelitian. Agar fungsi PID dan PAS dapat beroperasi seefisien mungkin, penelitian ini juga menyarankan agar diperlukan lebih banyak staf. Oleh karena itu, diharapkan peningkatan kuantitas dan kualitas karyawan unit informasi akan meningkatkan kepuasan penumpang secara keseluruhan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Unit Informasi, Kepuasan Penumpang, PID, PAS

ABSTRACT

THE EFFECT OF INFORMATION UNIT SERVICE QUALITY ON PASSENGER SATISFACTION AT TJILIK RIWUT PALANGKA RAYA AIRPORT

By:

SONNA REZCKY ELISABET TAMBA

NIT: 30622098

Tjilik Riwut Airport in Palangka Raya is one of the airports serving domestic flights in the Central Kalimantan region. In its operations, the information unit plays a vital role in providing services to passengers, both directly through the Public Information Desk (PID) and through the Public Address System (PAS). However, the limited number of personnel in the information unit has become an obstacle that affects the effectiveness of service delivery. A shortage of staff forces a single officer to handle multiple tasks at once, potentially reducing passenger satisfaction.

This study aims to determine the extent to which the quality of information unit services influences passenger satisfaction at Tjilik Riwut Airport. Data were collected through direct observation and random sampling by distributing questionnaires to 75 respondents. The analysis methods used in this research include validity tests, reliability tests, Spearman correlation analysis, simple linear regression, and t-tests.

The research findings show that the quality of the information unit's service has a significant and positive effect on passenger satisfaction, with a coefficient of determination value of 87.5%. The remaining 12.5% is influenced by other variables not included in this study. To ensure that both PID and PAS functions operate efficiently, the study suggests the need for additional staff. Therefore, increasing the number and competence of information unit personnel is expected to improve overall passenger satisfaction.

Keywords: Service Quality, Information Unit, Passenger Satisfaction, PID, PAS

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG.....	xiii
 BAB 1 PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Batasan Masalah.....	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	4
1.5 Hipotesis.....	4
1.6 Manfaat Penelitian	4
1.7 Sistematika Penulisan	5
 BAB 2 LANDASAN TEORI.....	 7
2.1 Teori-teori Penunjang	7
2.1.1 Unit Informasi	7
2.1.2 Kualitas Pelayanan	10
2.1.3 Penumpang	13
2.1.4 Kepuasan Penumpang	14
2.1.5 Typical Peak Hour Passenger (TPHP).....	15
2.2 Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan	16
 BAB 3 METODE PENELITIAN.....	 21
3.1 Desain Penelitian.....	21
3.2 Variabel Penelitian	23
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	29
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	29
3.4.1.1 Observasi (Pengamatan Langsung).....	29
3.4.1.2 Kuesioner.....	30

3.4.2 Instrumen Penelitian.....	31
3.5 Teknik Analisis Data.....	31
3.5.1 Uji Validitas	31
3.5.2 Uji Realibitas	32
3.5.3 Uji Korelasi	33
3.5.4 Uji Regresi Linier Sederhana	34
3.5.5 Uji T	34
3.5.6 Koefisien Determinasi.....	35
3.6 Tempat dan Waktu Penelitian	36
3.6.1 Tempat Penelitian	36
3.6.2 Waktu Penelitian.....	36
 BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	 37
4.1 Hasil Penelitian	37
4.1.1 Observasi (Pengamatan Langsung)	37
4.1.2 Kuesioner	38
4.1.3 Pengolahan Data.....	40
4.1.3.1 Pembahasan Penelitian Skala Likert.....	40
4.1.4 Analisis Data.....	41
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas	41
4.1.4.2 Hasil Uji Realibitas.....	42
4.1.4.3 Hasil Uji Korelasi	43
4.1.4.4 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	44
4.1.4.5 Hasil Uji T	45
4.1.4.6 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	46
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian	46
 BAB 5 PENUTUP	 49
5.1 Kesimpulan.....	49
5.2 Saran.....	50
 DAFTAR PUSTAKA	 52
LAMPIRAN	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 SOP layanan <i>Public Addressed System</i> (PAS).....	8
Gambar 2.2 SOP Layanan <i>Public Information Desk</i> (PID)	9
Gambar 3.1 Alur Penelitian.....	22
Gambar 3.2 Model Kerangka Pemikiran	23
Gambar 3.3 Rumus Taro Yamane.....	27
Gambar 3.4 Bandara Tjilik Riwut Palangka Raya	36
Gambar 4.1 Uji Reabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel X.....	42
Gambar 4.2 Uji Reabilitas <i>Cronbach's Alpha</i> Variabel Y	42
Gambar 4.3 Uji Regresi Linear Sederhana	44
Gambar 4.4 Uji T	45
Gambar 4.5 Uji Koefisien Determinasi.....	46



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Data Penumpang Berangkat Tahunan Bandar Udara Tjilik Riwut Palangka Raya.....	13
Tabel 2.2 TPHP atau Jumlah Penumpang pada Jam Sibuk.....	15
Tabel 2.3 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	17
Tabel 3.1 Indikator Variabel.....	24
Tabel 3.2 Data Penumpang Berangkat Tahun 2024	27
Tabel 3.4 Skala Likert	31
Tabel 3.5 Tingkat Reabilitas.....	33
Tabel 3.6 Indikator Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	33
Tabel 3.7 Waktu Penelitian.....	36
Tabel 4.1 Jadwal Dinas Unit Informasi.....	37
Tabel 4.2 Uji Validitas Kuesioner Kualitas Pelayanan Unit Informasi	41
Tabel 4.3 Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Penumpang.....	41
Tabel 4.4 Hasil Uji korelasi.....	43



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A.Regulasi	A-1
Lampiran B.Lembar Validasi Kuesioner	B-1
Lampiran C.Lembar Validasi Instrumen Penelitian	C-1
Lampiran D.Lembar Kuesioner	D-1
Lampiran E.Penyebaran Kuesioner	E-1
Lampiran F.Perhitungan	F-1
Lampiran G.Hasil Penyebaran Kuesioner.....	G-1



DAFTAR SINGKATAN DAN LAMBANG

<u>Singkatan</u>	<u>Nama</u>	Halaman
PAS	<i>Public Addressed System</i>	2
PID	<i>Public Information System</i>	2
DAU	Data Angkutan Udara	12
OASYS	<i>Operational and Academic System</i>	12



DAFTAR PUSTAKA

- Andi Riyanto (2018) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Price Discount Terhadap Kepuasan Pelanggan', *Kepuasan Pelanggan*, p. 19.
- Ashford, N. and Wright, P.H. (1992) 'Airport Engineering, Third Edition.'
- Astuti, D. and Salisah, F.N. (2016) 'Analisis Kualitas Layanan E-Commerce Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode E-Servqual (Studi Kasus : Lejel Home Shopping Pekanbaru)', *Jurnal Rekayasa dan Manajemen Sistem Informasi*, 2(1), pp. 44–49. Available at: <http://ejournal.uin-suska.ac.id/index.php/RMSI/article/view/1784>.
- Azmarani, A. (2016) 'Kebijakan dan Manajemen Publik Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Low Cost Carrier (Studi Deskriptif Di PT. Citilink Indonesia Cabang Surabaya)', *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 3(4), pp. 1–6.
- Bening Azhilmi, F. (2019) 'Thina middha (Kemalasan dan kantuk)', pp. 1–9.
- d. a. 'Riska Maya', o. 'Arnaz' and m. 'Lady Silk' (2021) 'Analisis Pengawasan Personil Apron Movement Control (Amc) Terhadap Foreign Object Debris (Fod) Di Apron Bandar Udara Internasional Yogyakarta', *Ejournal.Poltekbangsby.Ac.Id*, 5(Pengawasan, AMC Personil, Ketertiban), pp. 1–6. Available at: <https://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/SNITP/article/view/1091>.
- Durrah, F.I. *et al.* (2018) 'Peramalan Jumlah Penumpang Pesawat Di Bandara Sultan Iskandar Muda Dengan Metode SARIMA (Seasonal Autoregressive Integrated Moving Average)', *Journal of Data Analysis*, 1(1), pp. 1–11. Available at: <https://doi.org/10.24815/jda.v1i1.11847>.
- Hasibuan, P. *et al.* (2023) 'Analisis Pengukuran Temperatur Udara Dengan Metode Observasi Analysis of Air Temperature Measurements Using the Observational Method', *ABDIMAS:Jurnal Garuda Pengabdian Kepada Masyarakat*, 1(1), pp. 8–15. Available at: <http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>.
- Ibarra, L., Casas, E. and Partida, A. (2014) 'Servqual Method Applied to Agencia Fiscal Del Estado De Sonora: An Analysis about Service Quality', *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, pp. 87–93. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.07.021>.
- Luthfiyah, M.F. (2017) 'Metodologi Penelitian: Penelitian Kualitatif, Tindakan Kelas Dan Studi Kasus', (November), p. 26.
- Mania, S. (2008) 'Observasi Sebagai Alat Evaluasi Dalam Dunia Pendidikan Dan Pengajaran', *Lentera Pendidikan : Jurnal Ilmu Tarbiyah dan Keguruan*, 11(2), pp. 220–233. Available at: <https://doi.org/10.24252/lp.2008v11n2a7>.

- Moonlight, L.S. *et al.* (2022) 'Rancang Bangun Website Prodi D3 Komunikasi Penerbangan Menggunakan Metode Prototype', *INTEGER: Journal of Information Technology*, 7(1), pp. 1–11. Available at: <https://doi.org/10.31284/j.integer.2022.v7i1.2520>.
- Noor, J. (2011) 'Metodologi Penelitian. Jakarta: Kencana', pp. 1–23.
- Ridwan, R. and Awaluddin, A.F. (2019) 'Penerapan Metode Bernyanyi Dalam Meningkatkan Penguasaan Mufradat Dalam Pembelajaran Bahasa Arab Di Raodhatul Athfal', *DIDAKTIKA: Jurnal Kependidikan*, 13(1), pp. 56–67. Available at: <https://doi.org/10.30863/didaktika.v13i1.252>.
- Rosita, Y.D. and Moonlight, L.S. (2024) 'Perbandingan Metode Prediksi untuk Nilai Jual USD: Holt-Winters, Holt's, dan Single Exponential Smoothing', *JTIM: Jurnal Teknologi Informasi dan Multimedia*, 5(4), pp. 322–333. Available at: <https://doi.org/10.35746/jtim.v5i4.473>.
- Sadewo, D.N. *et al.* (2022) 'Penggunaan Solar Tracker untuk Analisis Pencarian Daya Maksimal pada Panel Surya', *Jurnal Kajian Teknik Elektro*, 7(2), pp. 43–47. Available at: <https://doi.org/10.52447/jkte.v7i2.6246>.
- Safitri, S., Silk Moonlight, Lady and Bagus Christian, D. (2022) 'Pengaruh Penggabungan Unit Terhadap Efisiensi Pelayanan Informasi Penerbangan Di Perum Lppnpi Cabang Makassar Air Traffic Service Center (Matse)', *Jurnal Penelitian*, 7(1), pp. 56–64. Available at: <https://doi.org/10.46491/jp.v7i1.852>.
- Silvia, M.A. (2021) 'Jurnal Penelitian Politeknik Penerbangan Surabaya Pada Politeknik Penerbangan Surabaya', *Jurnal penelitian politeknik penerbangan surabaya*, 6(2), pp. 123–132. Available at: <https://ejournal.poltekbangsby.ac.id/index.php/jurnalpenelitian/article/view/563>.
- Sugiyono (2017) 'Skala Likert dalam menentukan sampel', *STIE PGRI Dewantara*, pp. 17–31.
- Sugiyono (2019) 'Memahami Perbedaan Analisis Kualitatif dan Analisis Kuantitatif Dalam Penelitian Ilmiah', *Manajemen*, pp. 13–20. Available at: <https://accounting.binus.ac.id/2021/08/12/memahami-perbedaan-analisis-kualitatif-dan-analisis-kuantitatif-dalam-penelitian-ilmiah/>.
- Suhaemin, S. and Arikunto, S. (2013) 'Manajemen Perpustakaan Di Madrasah Aliyah Negeri Yogyakarta', *Jurnal Akuntabilitas Manajemen Pendidikan*, 1(2), pp. 252–268. Available at: <https://doi.org/10.21831/amp.v1i2.2398>.
- Sumendap, J., Mandey, J. and Mambo, R. (2015) 'Pentingnya Kompetensi Kerja Dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Biro Umum dan Keuangan Universitas Sam Ratulangi Manado', *E-Journal.unsrat.ac.id*, pp. 1–10.
- Supranto (2016) 'Analisis Tingkat Kepuasan Pelayanan PT BNI Syariah Cabang

Medan dengan Importance Performance Analysis', *Jurnal informasi*, 6(11), pp. 15–30.

Suprpto, Y. *et al.* (2023) 'Influence of Inquiry Training Learning Model Based Design Thinking on Creative Thinking Skills of Indonesia Students: Systematic Literature Review and Meta-analysis', *Jurnal Penelitian Pendidikan IPA*, 9(SpecialIssue), pp. 46–52. Available at: <https://doi.org/10.29303/jppipa.v9ispecialissue.6212>.

Suryani., A.I. (2012) 'Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Tingkat Kepuasan Nasabah Pada PT. Asuransi Takaful Umum Cabang Pekanbaru', (*Skripsi: Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negri Sultan Syarif Kasim Riau*, 2012), p. 2012.

Waruwu, A.J. and Sari, N.R. (2024) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang di PT. Angkasa Transportindo Selaras (ATS) Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta', *Nian Tana Sikka : Jurnal ilmiah Mahasiswa*, 2(4), pp. 81–92. Available at: <https://ejournal-nipamof.id/index.php/NianTanaSikka/article/view/439>.

Widanapathirana, S.J. and Kumarage, A.S. (2006) 'The Impact of Passenger Overloading on Mode Choice of Public Transport', *Engineer: Journal of the Institution of Engineers, Sri Lanka*, (October 2006), pp. 102–109.

Winangsih, W., Yuniarti, L. and Aprianti, E. (2018) 'Meningkatkan Sikap Empati Melalui Metode Mendongeng Pada Anak Usia Dini', *CERIA (Cerdas Energik Responsif Inovatif Adaptif)*, 1(3), p. 42. Available at: <https://doi.org/10.22460/ceria.v1i3.p42-47>.