

**PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG SESUAI PM 41 TAHUN 2023
DI BANDARAAJI PANGERAN TUMENGGUNG PRANOTO
SAMARINDA**

PROYEK AKHIR



Oleh :

GIOVANNI SARAH SURYANI SIHITE
NIT. 30622086

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

**PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG SESUAI PM 41 TAHUN 2023
DI BANDARAAJI PANGERAN TUMENGGUNG PRANOTO
SAMARINDA**

PROYEK AKHIR

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



Oleh :

GIOVANNI SARAH SURYANI SIHITE
NIT. 30622086

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

HALAMAN PERSETUJUAN

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG SESUAI PM 41 TAHUN 2023 DI BANDARA AJI PANGERAN TUMENGUNG PRANOTO SAMARINDA

Oleh :
GIOVANNI SARAH SURYANI SIHITE
NIT. 30622086

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 23 Juli 2025

Pembimbing I	:	<u>RIDHO RINALDI, S.E., M.M.</u>	
		NIP. 19800522 200012 1 001	
 Pembimbing II	:	<u>MAULANA ANIFA SILVIA, S.E., M.M.</u>	
		NIP. 19840513 200912 2 006	

HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG SESUAI PM 41 TAHUN 2023
DI BANDARA AJI PANGERAN TUMENGGUNG PRANOTO
SAMARINDA

Oleh :
GIOVANNI SARAH SURYANI SIHITE
NIT. 30622086

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

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. YUYUN SUPRAPTO, S.Si.T., 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, MT.
NIP. 19871109 200912 2 002

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Giovanni Sarah Suryani Sihite
NIT : 30622086
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Proyek Akhir : Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap
Kepuasan Penumpang Sesuai PM 41 Tahun 2023
Di Bandara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto
Samarinda

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, 10 Juli 2025
Yang membuat pernyataan

Giovanni Sarah Suryani Sihite
NIT. 30622086

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan kasih karunia-Nya, Proposal Proyek Akhir yang berjudul “PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG SESUAI PM 41 TAHUN 2023 DI BANDARA AJI PANGERAN TUMENGGUNG PRANOTO SAMARINDA” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Proposal Proyek Akhir ini diajukan sebagai salah satu syarat untuk menempuh proyek akhir pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara.

Ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu dan membimbing selama penyusunan Proposal Proyek Akhir ini, terutama kepada :

1. Bapak Ahmad Bahrawi, S.E., M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya;
2. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya;
3. Bapak Ridho Rinaldi, S.E., M.M. selaku Pembimbing 1 yang senantiasa membimbing dan membantu dalam penyusunan Proposal Proyek Akhir;
4. Ibu Maulana Anifa Silvia, S.E., M.M. selaku Pembimbing 2 yang senantiasa membimbing dan membantu dalam penyusunan Proposal Proyek Akhir;
5. Seluruh dosen dan civitas Politeknik Penerbangan Surabaya yang menyalurkan bakat dan aspirasi taruna;
6. Kedua orang tua yang selalu memberikan doa dan dukungan baik material maupun spiritual kepada penulis;
7. Teman-teman dan adik-adik Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara atas kebersamaan dan kerjasamanya;
8. Keluarga besar Program Studi Manajemen Transportasi Udara yang selalu menemani dan memberikan ilmu pengetahuan;

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Proposal Proyek Akhir ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi karya yang lebih baik.

Surabaya, 20 Maret 2025

Giovanni Sarah

ABSTRAK

PENGARUH FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG SESUAI PM 41 TAHUN 2023 DI BANDARA AJI PANGERAN TUMENGGUNG PRANOTO SAMARINDA

Oleh:

Giovanni Sarah Suryani Sihite

NIT. 30622086

Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda merupakan salah satu simpul transportasi udara strategis di Kalimantan Timur yang terus mengalami peningkatan jumlah penumpang. Seiring dengan pertumbuhan tersebut, kualitas layanan—terutama fasilitas di ruang tunggu—menjadi faktor penting dalam menunjang kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap tingkat kepuasan penumpang berdasarkan standar pelayanan yang tercantum dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 41 Tahun 2023.

Metode yang digunakan adalah deskriptif kuantitatif dengan dua variabel, yakni fasilitas ruang tunggu (variabel X) dan kepuasan penumpang (variabel Y). Pengumpulan data dilakukan melalui observasi, studi pustaka, dan penyebaran kuesioner kepada 85 responden yang merupakan penumpang aktif. Instrumen penelitian disusun berdasarkan 13 indikator fasilitas sesuai PM 41 Tahun 2023. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan uji korelasi, uji t, analisis regresi linear sederhana, serta uji koefisien determinasi melalui aplikasi SPSS.

Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang sangat kuat antara fasilitas ruang tunggu dan kepuasan penumpang. Nilai signifikansi sebesar 0,000 ($<0,05$) dan nilai t hitung sebesar 37,011 ($>1,666$) menegaskan bahwa pengaruhnya signifikan. Uji regresi linear sederhana menghasilkan nilai R sebesar 0,976 mengindikasikan bahwa 97,6% variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kualitas fasilitas ruang tunggu. Berdasarkan temuan ini, menegaskan bahwa kualitas sarana penunjang memainkan peran penting dalam membentuk persepsi positif penumpang terhadap pelayanan bandara. Dengan demikian, peningkatan kualitas fasilitas ruang tunggu menjadi strategi yang tepat dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna jasa penerbangan. Disarankan agar pengelola bandar udara terus melakukan peningkatan, pengawasan, dan pemeliharaan fasilitas ruang tunggu guna menjaga serta meningkatkan kepuasan pengguna jasa penerbangan.

Kata Kunci: Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan Penumpang, PM 41 Tahun 2023, Transportasi Udara

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF WAITING ROOM FACILITIES ON PASSENGER SATISFACTION ACCORDING TO PM 41 OF 2023 AT AJI PANGERAN TUMENGGUNG PRANOTO AIRPORT, SAMARINDA

By:

Giovanni Sarah Suryani Sihite

NIT. 30622086

Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Airport in Samarinda is one of the strategic air transportation hubs in East Kalimantan, experiencing continuous growth in passenger numbers. Along with this growth, service quality—particularly the quality of waiting room facilities—has become a crucial factor in supporting passenger satisfaction. This study aims to analyze the extent to which waiting room facilities influence passenger satisfaction levels, based on service standards outlined in the Regulation of the Minister of Transportation Number PM 41 of 2023.

The research employed a descriptive quantitative method with two variables: waiting room facilities (variable X) and passenger satisfaction (variable Y). Data were collected through observation, literature study, and the distribution of questionnaires to 85 active passengers. The research instrument was developed based on 13 facility indicators in accordance with PM 41 of 2023. The collected data were then analyzed using correlation tests, t-tests, simple linear regression analysis, and the coefficient of determination using SPSS software.

The analysis results show a very strong relationship between waiting room facilities and passenger satisfaction. A significance value of 0.000 (<0.05) and a t-value of 37.011 (>1.666) confirm that the effect is statistically significant. The simple linear regression test resulted in an R value of 0.976, indicating that 97.6% of the variation in passenger satisfaction can be explained by the quality of waiting room facilities. These findings emphasize that the quality of supporting infrastructure plays a key role in shaping passengers' positive perceptions of airport services. Therefore, improving the quality of waiting room facilities is a strategic step toward enhancing passenger satisfaction. It is recommended that airport management continue to improve, monitor, and maintain the waiting room facilities to ensure and enhance the satisfaction of air transport service users.

Keywords: *Waiting Room Facilities, Passenger Satisfaction, PM 41 of 2023, Air Transportation*

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	iv
KATA PENGANTAR.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
DAFTAR SINGKATAN	xiii
 BAB I 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 Pengaruh.....	7
2.2 Fasilitas.....	7
2.3 Terminal Bandara	9
2.4 Ruang Tunggu	12
2.5 Pelayanan	13
2.6 Penumpang.....	13
2.7 Pengukuran Tingkat Kepuasan.....	14
2.8 <i>Typical Peak Hour Passenger (TPHP)</i>	17
2.9 Data Penelitian	17
 BAB 3 METODE PENELITIAN.....	 23
3.1 Desain Penelitian.....	23
3.2 Variabel Penelitian.....	24
3.3 Populasi, Sampel, dan Objek Penelitian.....	27
3.3.1 Populasi.....	27
3.3.2 Sampel	28
3.3.3 Objek Penelitian.....	29
3.4 Teknik Pengumpulan Data	30
3.4.1 Observasi	30

3.4.2 Studi Kepustakaan	30
3.4.3 Kuesioner	31
3.5 Instrumen Penelitian.....	31
3.6 Teknik Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Validitas	34
3.6.2 Uji Reliabilitas	35
3.6.3 Uji Korelasi.....	36
3.6.4 Uji Regresi Linear Sederhana.....	37
3.6.5 Uji T	37
3.7 Lokasi dan Waktu Penelitian	38
3.7.1 Lokasi Penelitian	38
3.7.2 Waktu Penelitian	38
 BAB 4 HASIL DAN PEMBAHASAN.....	39
4.1 Hasil Penelitian	39
4.1.1 Studi Kepustakaan dan Observasi	39
4.1.2 Kuesioner	42
4.1.3 Pengolahan Data.....	42
4.1.3.1 Hasil Presentase Kuesioner Terhadap Variabel X.....	43
4.1.3.2 Hasil Presentase Kuesioner Terhadap Variabel Y	45
4.1.4 Analisis Data	47
4.1.4.1 Hasil Uji Validitas	47
4.1.4.2 Hasil Uji Reliabilitas.....	49
4.1.4.3 Hasil Uji Korelasi	50
4.1.4.4 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana.....	51
4.1.4.5 Hasil Uji T	52
4.2 Pembahasan Penelitian	53
 BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN	55
5.1 Kesimpulan.....	55
5.2 Saran.....	56
 DAFTAR PUSTAKA.....	57
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Laporan Survei Kepuasan Masyarakat Tahun 2024.....	2
Gambar 3. 1 Desain Penelitian.....	24
Gambar 3. 2 Variabel Penelitian.....	25
Gambar 3. 3 Rumus Taro Yamane.....	29
Gambar 3. 4 Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda	38
Tidak ditemukan entri tabel gambar.	
Gambar 4. 1 Kondisi Ruang Merokok	39
Gambar 4. 2 Kondisi Kidszone	40
Gambar 4. 3 Kondisi Fasilitas Air Minum	41
Gambar 4. 4 Uji Reliabilitas Variabel X	49
Gambar 4. 5 Uji Reliabilitas Variabel Y	49
Gambar 4. 6 Uji Regresi Linear Sederhana	51
Gambar 4. 7 Uji T	52

DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Item Fasilitas Ruang Tunggu yang Menjadi Fokus Penelitian.....	18
Tabel 2. 2 Kajian Penelitian Terdahulu Yang Relevan.....	19
Tabel 3. 1 Data Penumpang Berangkat 2025	28
Tabel 3. 2 Skala Likert	31
Tabel 3. 3 Tabel Presentase Nilai	33
Tabel 3. 4 Indikator Koefisien Korelasi Rank Spearman.....	36
Tabel 3. 5 Waktu Penelitian.....	38
Tabel 4. 1 Hasil Kuesioner Fasilitas Ruang Tunggu	44
Tabel 4. 2 Hasil Kuesioner Kepuasan Penumpang	46
Tabel 4. 3 Uji Validitas Kuesioner Fasilitas Ruang Tunggu	47
Tabel 4. 4 Uji Validitas Kuesioner Kepuasan Penumpang.....	48
Tabel 4. 5 Uji Korelasi Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang	50

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A. <i>Standard Operational Procedure (SOP)</i>	A-1
A.1 PM 41 Tahun 2023	A-1
A.2 PM 41 Tahun 2023 Pasal 14 dan 15	A-2
A.3 KM 201 Tahun 2022	A-3
A.4 Annex 9	A-4
Lampiran B. Lembar Validasi Kuesioner.....	B-1
Lampiran C. Lembar Kuesioner.....	C-1
Lampiran D. Penyebaran Kuesioner	D-1
Lampiran E. Perhitungan	E-1
E.1 Tabel Signifikansi Distribusi Nilai R Tabel	E-1
E.2 Tabel Signifikansi Distribusi Nilai T Tabel	E-2
E.3 Hasil Uji Validitas Kuesioner Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang	E-3
E.4 Hasil Uji Reliabilitas Variabel X Kuesioner Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang	E-4
E.5 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Y Kuesioner Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang	E-5
Lampiran F. Hasil Penyebaran Kuesioner.....	F-1
Lampiran G. Lembar Observasi.....	G-1

DAFTAR SINGKATAN

<u>Singkatan</u>	<u>Nama</u>	Pemakaian pertama kali pada halaman
ICAO	<i>International Civil Aviation Organization</i>	1
IATA	<i>International Air Transport Association</i>	1
UPBU	Unit Penyelenggara Bandar Udara	1
IKN	Ibu Kota Nusantara	1
BLU	Badan Layanan Umum	1
AMC	<i>Apron Movement Control</i>	1
OJT	<i>On the Job Training</i>	4
ATC	<i>Air Traffic control</i>	7
GSE	<i>Ground Support Equipment</i>	7
PKP-PK	Pertolongan Kecelakaan Pesawat dan Pemadam Kebakaran	7
CIQ	<i>Custom, Immigration, and Quarantine</i>	9
TIS	<i>Terminal Inspection Service</i>	18

DAFTAR PUSTAKA

- ANNEX 9, (2017). https://www.icao.int/WACAF/Documents/Meetings/2018/FAL-IMPLEMENTATION/an09_cons.pdf
- Ashford, N., & Wright, P. H. (1992). *Airport engineering* (3rd ed.). John Wiley & Sons.
- Cooper, D. R., & Schindler, P. (2014). *Business research methods*. Mcgraw-hill.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). Research Design, Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches. In *SAGE Publications, Inc.: Vol. Sixth Edit* (Issue 1). <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>
- Depdikbud. (n.d.). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. <https://kbbi.web.id/teliti>
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS* (Vol. 9).
- Hardani, N. H. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Istioqmah, R. R., Fardani, R., & Dhika Juliana Sukmana, N. H. A. (2020). Buku Metode Penelitian Kualitatif dan Kualitatif. *Repository. Uinsu. Ac. Id* (Issue April).
- Horonjeff, R., McKelvey, F. X., Sproule, W. J., & Young, S. B. (2010). *Planning and Design of Airports* (Vol. 5). McGraw-Hill New York.
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Guudman, M., & Hansen, T. (2016). Marketing Management. In *Angewandte Chemie International Edition* (Vol. 3, Issue 11).
- Malay, M. N. (2022). Belajar mudah & praktis analisis data dengan spss dan jasp. *Bandar Lampung: CV. Madani Jaya*.
- Moonlight, L. S., Harianto, B. B., Musadek, A., Sukma, M. M., & Arifianto, T. (2023). Airport Visibility Prediction System to Improve Aviation Safety. *International Conference on Advance Transportation, Engineering, and Applied Science (ICATEAS 2022)*, 199–210.
- Moonlight, L. S., Rochmawati, L., Suhanto, S., & Rifai, M. (2022). Sistem Informasi On Time Performance (OTP) Penerbangan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Warta Penelitian Perhubungan*, 34(2), 93–104.
- Nazir, M. (2014). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Neuman, W. L. (2014). Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches. In *Teaching Sociology* (Vol. 30, Issue 3). <https://doi.org/10.2307/3211488>
- Ocdianty, B. P., Moonlight, L. S., & Christian, D. B. (2021). Pengaruh Pengisian Data Flight Plan Oleh Flight Operator Officer (FOO) Terhadap Workloads Personel Aco Di Perum LPPNPI Cabang Makassar Air Traffic Service Center (MATSC). *Prosiding SNITP (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)*, 5(2).
- Pamungkas, Z. A. W., Moonlight, L. S., & Hariyanto, D. (2023). E-Apron Movement Control (AMC) Course Module Based Web Using 4D RND Model. *Proceeding of International Conference of Advanced Transportation, Engineering, and Applied Social Science*, 2(1), 1006–1012.
- Pratama, D., Kusumayati, L. D., & Moonlight, L. S. (2022). PENGEMBANGAN

- DATABASE DAN TAMPILAN WEBSITE APLIKASI DATA INFORMASI PENERBANGAN WILAYAH UJUNG PANDANG FIC BALIKPAPAN SECTOR DI PERUM LPPNPI CABANG BALIKPAPAN. *Prosiding SNITP (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)*, 6(1).
- PM 41 Tahun 2023, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 41 Tahun 2023 1 (2023).
- Priadana, M. S., & Sunarsi, D. (2021). *Metode penelitian kuantitatif*. Pascal Books.
- Samsu, S. (2017). *Metode Penelitian: (Teori Dan Aplikasi Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, Mixed Methods, Serta Research & Development)*. Pusaka Jambi.
- Saputri, A. D., Handayani, S., & Kurniawan, M. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja dan Pemberian Insentif terhadap Kinerja Karyawan PT Putra Karisma Palembang. *Journal of Information System, Applied, Management, Accounting and Research*, 18. <https://doi.org/10.52362/jisamar.v8i2.1476>
- Sekaran, U. (2017). Research Methods For Business. In *The Encyclopedia of Research Methods in Criminology and Criminal Justice: Volume II: Parts 5-8*. <https://doi.org/10.1002/9781119111931.ch108>
- Silvia, M.A. (2021). PENGARUH KOMPENSASI TERHADAP KINERJA TENAGA KONTRAK PADA POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA. *Jurnal Penelitian*, 6(2), 123-132.
- Soesana, A., Subakti, H., Karwanto, K., Fitri, A., Kuswandi, S., Sastri, L., Falani, I., Aswan, N., Hasibuan, F. A., & Lestari, H. (2023). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. In *Indonesia* (Vol. 1). http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/RED2017-Eng-8ene.pdf?sequence=12&isAllowed=y%0Ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0Ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_SISTEM_PEMBETUNGAN_TERPUSAT_STRATEGI_MELESTARI
- Suprpto, Y., Susilawati, M., Judijanto, L., Subasman, I., & Santosa, T. A. (n.d.). *The Effect Mind Mapping Model in Science Learning*.
- Surakhmad, W. (2012). *Pengantar Penelitian Ilmiah, Dasar, Metode dan Teknik*. Tarsito.
- Tamin, O. Z. (2017). *Perencanaan dan Pemodelan Transportasi*. Bandung: ITB Press
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, (2009).
- Wirtz, J., & Lovelock, C. (2021). *Services Marketing: People, Technology, Strategy, 9th Edition*. World Scientific.
- Zeithalm, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). Services Marketing. In *Business Horizons* (Vol. 7). <https://doi.org/10.1016/j.bushor.2008.01.008>