

ANALISIS FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENUMPANG: STUDI PENGARUH EFEKTIVITAS PROSES CHECK-IN, KENYAMANAN AREA TUNGGU, DAN KUALITAS PELAYANAN INFORMASI DI BANDAR UDARA

Muhammad Mukti Bintang Wijayanto¹, Zulfahmi²

¹)Mahasiswa Program Studi Operasi Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, email: bintangwijayantokta@gmail.com

²) Zulfahmi, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Email: zulfahmi15@gmail.com

Abstrak: Dalam persaingan industri aviasi yang semakin ketat, kepuasan penumpang menjadi indikator utama keberhasilan pengelola bandara. Pengalaman penumpang pada tahap pra-penerbangan memainkan peran penting dalam membentuk persepsi mereka secara keseluruhan. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji dan menganalisis faktor-faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan penumpang di bandara, berdasarkan studi literatur. Metode yang digunakan adalah studi kualitatif dengan mengumpulkan data dari berbagai sumber seperti artikel ilmiah, jurnal, dan laporan industri penerbangan. Hasil analisis menunjukkan bahwa terdapat tiga aspek utama yang secara konsisten disebut dalam literatur sebagai penentu kepuasan penumpang: Efisiensi Proses *Check-in* yang menekankan kecepatan dan kemudahan; Kenyamanan Area Tunggu yang berfokus pada kualitas lingkungan fisik (*servicescape*); serta Kualitas Informasi yang diberikan, khususnya terkait akurasi dan kemudahan akses informasi. Kajian ini menegaskan bahwa kepuasan penumpang merupakan hasil dari kombinasi berbagai faktor, termasuk efisiensi layanan, kenyamanan lingkungan, dan kejelasan informasi yang disampaikan

Kata kunci: Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan Bandara, Proses Check-in, Kenyamanan Area Tunggu, Studi Literatur

Article History

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagiarism Checker No 712

Prefix DOI : Prefix DOI :

10.8734/Kohesi.v1i2.365

Copyright : Author

Publish by : Kohesi



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

PENDAHULUAN

Latar Belakang Masalah

Dalam menghadapi persaingan yang semakin ketat di industri penerbangan saat ini, maskapai dan pengelola bandara tidak hanya memusatkan perhatian pada layanan transportasi, tetapi juga pada penciptaan pengalaman pelanggan yang holistik. Kepuasan penumpang telah menjadi tolok ukur utama dalam menilai keberhasilan dan keunggulan kompetitif. Tingkat kepuasan yang tinggi dapat meningkatkan loyalitas pelanggan, memperkuat citra positif, serta mendorong pertumbuhan pendapatan dari sektor non-aeronautika. Menariknya, persepsi penumpang umumnya terbentuk pada tahap pra-penerbangan, khususnya ketika mereka berada di dalam terminal bandara.

Selama fase pra-penerbangan, terdapat sejumlah titik kontak (*touchpoints*) penting yang secara signifikan memengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Pertama adalah efisiensi dalam proses *check-in*, yang menjadi interaksi awal penumpang dengan layanan bandara. Proses yang cepat dan tanpa hambatan dapat menciptakan kesan positif, sementara antrian panjang atau prosedur yang rumit justru bisa menimbulkan stres. Kedua, kenyamanan area tunggu menjadi hal krusial, mengingat penumpang menghabiskan banyak waktu di sana. Faktor-faktor seperti ketersediaan tempat duduk, kebersihan, suhu ruangan, serta keberadaan fasilitas penunjang sangat menentukan kenyamanan mental penumpang. Ketiga, mutu pelayanan informasi, baik



melalui tampilan digital maupun interaksi dengan staf, berperan penting dalam mengurangi rasa tidak pasti dan kecemasan penumpang terkait jadwal penerbangan mereka.

Walaupun ketiga aspek tersebut diakui memiliki peran penting, pelaksanaannya sering kali menemui berbagai kendala yang menyebabkan ketidakkonsistenan dalam pengalaman penumpang. Oleh karena itu, penelitian ini menjadi relevan untuk mengkaji secara menyeluruh sejauh mana efektivitas proses *check-in*, kenyamanan area tunggu, dan kualitas layanan informasi memengaruhi kepuasan penumpang, baik secara simultan maupun terpisah. Temuan dari penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan strategis serta saran praktis bagi pihak manajemen bandara dalam rangka meningkatkan mutu layanan dan memperbaiki pengalaman penumpang secara keseluruhan.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dibuat, maka permasalahan yang akan dibahas pada artikel ini akan menjadi dasar dalam membangun hipotesis penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah efektivitas proses *check-in* memberikan dampak signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang di bandara?
2. Apakah kenyamanan di area tunggu turut memengaruhi secara nyata kepuasan penumpang di bandara?
3. Apakah mutu pelayanan informasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di lingkungan bandara?

KAJIAN TEORI

Kepuasan Penumpang

Kepuasan Penumpang adalah tingkat perasaan seseorang yang timbul setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dari sebuah layanan dengan harapannya (Iranita, 2020; Yanto & Nefertari, 2020).

Dimensi atau indikator untuk mengukur Kepuasan Penumpang di bandara meliputi terpenuhinya harapan penumpang, persepsi positif terhadap kualitas layanan, niat untuk menggunakan kembali jasa bandara/maskapai, dan kemauan untuk memberikan rekomendasi positif (Ariyono, 2018; Nurulita & Wibisono, 2019).

Variabel kepuasan pelanggan merupakan konsep sentral dalam literatur pemasaran jasa yang telah banyak diteliti oleh (Iranita, 2020; Nurulita & Wibisono, 2019; Sudur. Misbah & Pamuraharjo, 2024).

Efektivitas Proses *Check-in*

Efektivitas Proses *Check-in* adalah tingkat keberhasilan proses pendaftaran penumpang dan bagasi dalam mencapai tujuannya, yaitu secara cepat, mudah, dan akurat (Wati & Hapsari, 2024).

Dimensi atau indikator Efektivitas Proses *Check-in* terdiri dari waktu antre yang singkat, durasi pelayanan yang cepat di konter, kemudahan dan kejelasan prosedur, serta minimnya tingkat kesalahan (Pamungkas & Laksana, 2023; Wati & Hapsari, 2024).

Studi di bidang manajemen operasional sering mengaitkan efektivitas dan efisiensi proses dengan tingkat kepuasan pelanggan (Pamungkas & Laksana, 2023; Purwadi et al., 2024; Wati & Hapsari, 2024).



Kenyamanan Area Tunggu

Kenyamanan Area Tunggu (boarding lounge) adalah persepsi penumpang terhadap kondisi fisik dan suasana ruang tunggu keberangkatan yang memberikan rasa rileks dan nyaman selama menanti jadwal boarding (Putri, 2018; Sultan & Suprapti, 2024).

Dimensi kenyamanan boarding lounge mencakup kualitas kursi, sirkulasi udara, pencahayaan, ketersediaan Wi-Fi dan colokan, kebersihan, serta kemudahan akses ke fasilitas seperti toilet dan gerai makanan (Putri, 2018; Wulandari, 2022).

Konsep ini sejalan dengan teori servicescape, yang menjelaskan bahwa elemen lingkungan fisik memengaruhi persepsi, emosi, dan perilaku pelanggan dalam ruang layanan publik (Rijae, 2017; Sultan & Suprapti, 2024; Wulandari, 2022).

Kualitas Pelayanan Informasi

Kualitas Pelayanan Informasi adalah persepsi penumpang terhadap akurasi, ketepatan waktu, kelengkapan, dan kemudahan akses terhadap informasi yang dibutuhkan selama berada di bandara (Sulistya & Pinem, 2025).

Dimensi atau indikator Kualitas Pelayanan Informasi meliputi akurasi informasi pada layar FIDS (Flight Information Display System), kejelasan pengumuman audio, kemudahan menemukan papan petunjuk, dan keramahan staf informasi (Tomos & Astutik, 2023; Wulandari, 2022).

Pentingnya kualitas informasi sebagai salah satu dimensi kualitas layanan telah dibuktikan dalam banyak penelitian sebelumnya oleh (Sulistya & Pinem, 2025; Tomos & Astutik, 2023; Wulandari, 2022).

Tabel 1
Penelitian terdahulu yang relevan

No	Author (tahun)	Hasil Riset terdahulu	Persamaan dengan artikel ini	Perbedaan dengan artikel ini
1	(Estikhamah & Aryaseta, 2021)	Fasilitas, kenyamanan, dan waktu check-in memengaruhi kepuasan penumpang bandara	Meneliti kenyamanan area tunggu & check-in	Tidak mengulas pelayanan informasi
2	(Wonmaly & Yudianto, 2023)	Inovasi layanan check-in berdampak signifikan terhadap kepuasan pelanggan	Fokus pada proses check-in dan waktu layanan	Tidak membahas kenyamanan atau informasi
3	(Purwadi et al., 2024)	Efektivitas mesin self check-in berdampak langsung terhadap kenyamanan dan kepuasan penumpang	Meneliti check-in dan kenyamanan sebagai penentu kepuasan	Tidak meneliti kualitas pelayanan informasi
4	(Irianto, 2024)	Peran petugas terminal di area check-in	Fokus pada area check-in dan	Tidak meneliti kualitas informasi



		memengaruhi kelancaran operasional dan kenyamanan penumpang	kenyamanan pengguna	
5	(Firmansyah & Sari, 2023)	Fasilitas & pelayanan berdampak pada kepuasan penumpang Batik Air	Membahas kenyamanan area tunggu dan awal perjalanan	Tidak spesifik pada layanan informasi
6	(Kurniawan & Haryati, 2024)	Kualitas pelayanan check-in counter berpengaruh langsung terhadap kepuasan pengguna Wings Air	Meneliti variabel check-in dan kenyamanan	Tidak menyertakan aspek informasi atau signage

METODE PENULISAN

Artikel ini disusun dengan menggunakan metode kualitatif melalui pendekatan kajian pustaka (*library research*). Penelitian dilakukan dengan cara menelaah teori-teori serta menganalisis hubungan antar variabel berdasarkan berbagai sumber, seperti buku, jurnal cetak di perpustakaan, maupun referensi daring yang diperoleh melalui platform seperti Mendeley, Google Scholar, dan berbagai media online lainnya.

Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka perlu disesuaikan dengan asumsi metodologis yang digunakan. Dengan kata lain, pendekatan yang diterapkan harus bersifat induktif, sehingga tidak membatasi ruang lingkup atau mengarahkan pertanyaan penelitian secara kaku, melainkan membiarkannya berkembang seiring dengan proses eksplorasi data. Penelitian kualitatif umumnya bersifat eksploratif, dan ini menjadi salah satu alasan utamanya digunakan dalam studi ini (Fauzi et al., 2023; Putra, 2021).

PEMBAHASAN

Berdasarkan berbagai penjelasan kajian teori dan hipotesis yang telah dirumuskan, maka pembahasan mengenai pengaruh Studi Pengaruh Efektivitas Proses *Check-in*, Kenyamanan Area Tunggu, dan Kualitas Pelayanan Informasi di Bandar Udara terhadap Kepuasan Penumpang dapat dijelaskan seperti berikut:

Pengaruh Efektivitas Proses *Check-in* terhadap Kepuasan Penumpang

Efektivitas Proses *Check-in* berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang, di mana indikator efektivitas seperti waktu antrian yang singkat dan durasi pelayanan yang cepat berpengaruh langsung pada berkurangnya tingkat stres penumpang dan terbentuknya persepsi awal yang positif terhadap bandara (Purwadi et al., 2024).

Untuk meningkatkan Kepuasan Penumpang dengan memperhatikan Efektivitas Proses *Check-in*, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah mengoptimalkan jumlah konter yang buka pada jam sibuk dan menerapkan teknologi *self-service*, di mana tujuannya adalah untuk mengurangi penumpukan antrian dan mempercepat alur penumpang (Rizal & Yudianto, 2024).

Efektivitas Proses *Check-in* berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang; apabila proses *check-in* dipersepsikan mudah dan cepat oleh penumpang, maka hal ini akan dapat



meningkatkan kesediaan mereka untuk menikmati fasilitas komersial lain di bandara (Purwadi et al., 2024).

Pengaruh Efektivitas Proses *Check-in* terhadap Kepuasan Penumpang ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Purwadi et al., 2024; Rizal & Yudianto, 2024).

Pengaruh Kenyamanan Area Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang

Kenyamanan Area Tunggu berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang, di mana indikator kenyamanan seperti ketersediaan tempat duduk yang memadai dan tingkat kebersihan yang terjaga berpengaruh pada perasaan rileks penumpang saat menunggu dan persepsi mereka terhadap kualitas fasilitas bandara (Permatasari & Nugroho, 2019).

Untuk meningkatkan Kepuasan Penumpang dengan memperhatikan Kenyamanan Area Tunggu, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah melakukan audit fasilitas secara berkala dan meningkatkan frekuensi pembersihan di area ruang tunggu, di mana tujuannya adalah untuk menciptakan lingkungan yang nyaman dan menyenangkan bagi penumpang (Damaiyanti & Yudianto, 2024).

Kenyamanan Area Tunggu berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang; apabila area tunggu dipersepsikan nyaman, maka hal ini akan dapat meningkatkan toleransi mereka terhadap sedikit keterlambatan dan mendorong citra positif bandara secara keseluruhan (Adhi, 2024).

Pengaruh Kenyamanan Area Tunggu terhadap Kepuasan Penumpang ini sejalan dengan penelitian *servicescape* yang dilakukan oleh: (Adhi, 2024; Damaiyanti & Yudianto, 2024; Permatasari & Nugroho, 2019).

Pengaruh Kualitas Pelayanan Informasi terhadap Kepuasan Penumpang

Kualitas Pelayanan Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang, di mana indikator seperti akurasi informasi di layar FIDS dan kejelasan pengumuman audio berpengaruh langsung pada menurunnya tingkat kecemasan dan ketidakpastian penumpang (Waruwu & Sari, 2024).

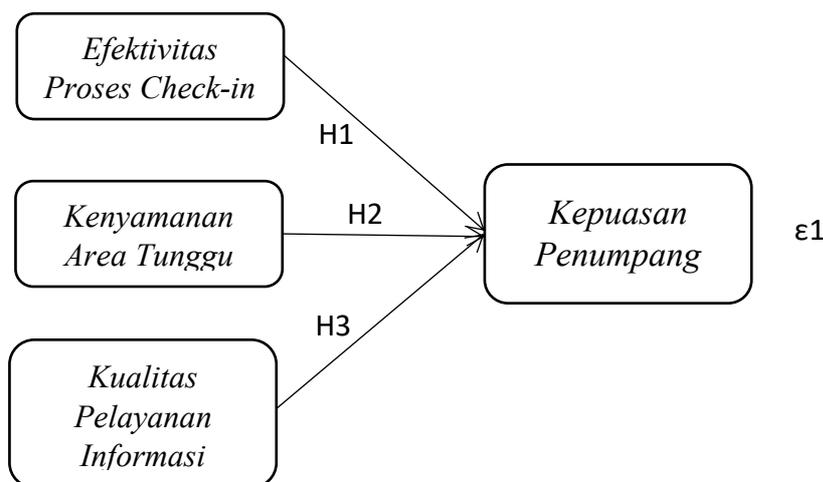
Untuk meningkatkan Kepuasan Penumpang melalui Kualitas Pelayanan Informasi, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah memastikan sinkronisasi data pada semua platform informasi dan melatih staf untuk memberikan informasi secara proaktif, dengan tujuan agar penumpang selalu merasa terinformasi dengan baik (*well-informed*) (Cahyanti & Purnama, 2025).

Kualitas Pelayanan Informasi yang dirasakan tinggi akan meningkatkan kepercayaan penumpang terhadap manajemen bandara dan memperkuat persepsi bahwa mereka dapat bernavigasi secara mandiri selama berada di lingkungan terminal (Putranto & Gantara, 2025).

Temuan ini sejalan dengan studi lain yang menunjukkan bahwa kualitas informasi, termasuk signage, pelayanan verbal, dan responsivitas informasi AVSEC berkontribusi langsung terhadap tingkat kepuasan layanan terminal (Afriani & Syaputra, 2024; Sekarwangi & Awan, 2024).

Kerangka Konseptual

Berdasarkan beberapa rumusan masalah, kajian teori, serta hasil-hasil penelitian terdahulu yang relevan, dan penjelasan mengenai hubungan setiap variabel, maka dapat dibuat kerangka berpikir dalam artikel ini sebagaimana seperti berikut:



Gambar 1
Kerangka Konseptual

Mengacu pada gambar *conceptual framework* di atas, variabel Efektivitas Proses *Check-in*, Kenyamanan Area Tunggu, dan Kualitas Pelayanan Informasi diketahui memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara. Namun demikian, selain ketiga variabel eksogen tersebut, terdapat pula sejumlah variabel lain yang dapat memengaruhi Kepuasan Penumpang di Bandara, di antaranya adalah:

- Keamanan dan Keselamatan: (Sudur. Misbah & Pamuraharjo, 2024).
- Ketersediaan dan Kebersihan Toilet: (Oktavia & Utomo, 2025).
- Fasilitas Makanan dan Minuman (F&B): (Winda Fitriandani, 2025).
- Area Bermain Anak & Aksesibilitas: (Halim et al., 2023).
- Pelayanan Bagasi (*Baggage Handling*): (Ananda et al., 2024).

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan teori, artikel yang relevan, serta hasil pembahasan, maka dapat dirumuskan beberapa hipotesis untuk penelitian selanjutnya sebagai berikut:

- Efektivitas proses check-in, yang diukur dari kecepatan dan kemudahan prosedur, terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.
- Kenyamanan area tunggu, yang mencakup kebersihan, ketersediaan fasilitas, dan kualitas tempat duduk, terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.
- Kualitas pelayanan informasi, yang diukur dari akurasi dan kemudahan akses informasi, terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Saran

Berdasarkan hasil temuan, disarankan agar pihak manajemen bandara meningkatkan kepuasan penumpang dengan mengoptimalkan proses check-in menggunakan teknologi, memperbaiki kenyamanan di area tunggu melalui audit fasilitas dan pembersihan secara rutin, serta memastikan informasi yang disediakan di seluruh terminal bersifat akurat dan mudah diakses. Sementara itu, untuk penelitian selanjutnya, disarankan agar kajian diperluas dengan menyoroti faktor lain seperti kualitas interaksi dengan staf atau keberagaman tenant komersial, melakukan studi perbandingan antar bandara, ataupun menerapkan metode kualitatif guna memahami pengalaman penumpang secara lebih mendalam.



Bibliography

- Adhi, D. P. (2024). *Analisis Peningkatan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kereta Api Di Stasiun Bandara Soekarno-Hatta*. <https://lib.mercubuana.ac.id>
- Afriani, N. I., & Syaputra, A. (2024). Pengaruh Pelayanan Security Check Point dan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *HEMAT: Journal of Humanities Education Management Accounting and Transportation*, 1(2), 262-271.
- Ananda, D. L., Sukahir, Yuniar, D. C., & Febriyanti, H. (2024). Optimalisasi Fasilitas Self Check-in Counter, Ruang Tunggu Keberangkatan dan Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Layanan Penumpang Di Bandar Udara Adi Soemarmo - Surakarta. *Journal of Engineering and Transportation (JET)*, 2(1).
- Ariyono, P. C. (2018). *Dampak Invoasi Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Peningkatan Nilai Pelanggan Di Bandara Adisutjipto Yogyakarta* [Thesis]. Universitas Islam Indonesia.
- Cahyanti, S. N., & Purnama, Y. (2025). Pengaruh Aksesibilitas Unit Lost And Found terhadap Kepuasan Penumpang PT. Garuda Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 4(2), 234-256. <https://doi.org/10.58192/profit.v4i2.3390>
- Damaiyanti, A. P., & Yudianto, K. (2024). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Supadio Pontianak. *Journal of Citizen Research and Development*, 1(2), 649-653.
- Estikhamah, F., & Aryaseta, B. (2021). Review Bandar Udara Dari Sisi Landside dengan Meninjau Segi Kepuasan Penumpang. *Jurnal Ilmiah Teknik Sipil*, 7(2), 77-82.
- Fauzi, D., Hutajulu, L., Rijal, M., Moses, H., Samuel, I., & Sidik, M. (2023). Analisis Pengaruh Kepuasan Kerja, Beban Kerja, Serta Lingkungan Kerja Pada Performa Pegawai (Literature Review Metodologi Riset Bisnis). *Jurnal Ilmu Multidisiplin*, 1. <https://doi.org/10.38035/jim.v1i4.130>
- Firmansyah, A. A., & Sari, N. R. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang (Bahasa Indonesia, Trans.). *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(6), 1695-1713.
- Halim, Y., Priyanto, S., & Suparma, L. B. (2023). Kepuasan Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri Di Bandara Soekarno-Hatta. *Jurnal Ilmiah Aviasi*, 16, 52-63. <https://doi.org/10.54147/langitbiru.v16i01>
- Iranita. (2020). Pengaruh Service Quality Dan Customer Trust Terhadap Kepuasan Konsumen Maskapai Penerbangan Lion Air (Studi Kasus Bandara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang). *Jurnal Bahtera Inovasi*, 4(1).
- Irianto, G. R. (2024). Analisis Peran Petugas Terminal Service Officer (TSO) Terhadap Kelancaran Operasional di Area Check In Terminal Internasional Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen*, 3(3), 199-218. <https://doi.org/10.55606/jupiman.v3i3.4299>



- Kurniawan, N. A., & Haryati, E. S. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter KNP Kokapura terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang. *MES Management Journal*, 3(2), 452-466.
- Nurulita, F., & Wibisono, N. (2019). Analisis Hubungan Service Quality Industri Penerbangan Berbiaya Rendah Studi di Indonesia. *Prosiding Industrial Research Workshop and National Seminar*, 10(1), 654-664.
- Oktavia, A., & Utomo, N. (2025). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Fasilitas Landside di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Agregat*, 10(1), 2025.
- Pamungkas, Y., & Laksana, A. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(6), 146-161. <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i6.2321>
- Permatasari, Rr. C., & Nugroho, Y. (2019). Kajian Desain Interior Ruang Tunggu CIP Lounge Bandara Di Indonesia. *Aksen: Journal of Design and Creative Industry*, 4(1), 18-37. <https://doi.org/10.37715/aksen.v4i1.1032>
- Purwadi, A., Sari, T. D. R., Lubis, U. S. A., & Pasangkin, E. (2024). Analisis Pengaruh Efektivitas Mesin Self Check-In terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adi Soemarmo Surakarta. *SKY EAST: Education of Aviation Science and Technology*, 2(2), 195-201. <https://doi.org/10.61510/skyeast.v2i2.36>
- Putranto, D., & Gantara, T. A. (2025). Kepuasan Penumpang dalam Perspektif Kualitas Layanan, Aksesibilitas, dan Fasilitas: Studi Kasus Bandar Udara Internasional (YIA) Yogyakarta. *Jurnal Lemondial Business School*, 11(1), 102-110.
- Putra, R. (2021). Determinasi Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Terhadap Kualitas Produk, Citra Merek Dan Persepsi Harga (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 2(4), 516-524. <https://doi.org/10.31933/jemsi.v2i4>
- Putri, C. (2018). *Ekspektasi Konsumen Terhadap Service Quality Di Usaha Jasa Penerbangan (Studi Kasus Bandar Udara Adi Sutjipto Yogyakarta)* [Thesis]. Universitas Islam Indonesia.
- Rijae, Z. M. (2017). *Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi pada Penumpang Domestik Di Bandara Ahmad Yani Semarang)* [Thesis]. Universitas Diponegoro.
- Rizal, M. R. A., & Yudianto, K. (2024). Pengaruh Kinerja Petugas Fasilitas Terminal Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan Kalimantan Timur. *Journal of Citizen Research and Development*, 1(2).
- Sekarwangi, P. I., & Awan. (2024). Pengaruh Baggage Handling Service Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 2 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *JETBUS Journal of Education Transportation and Business*, 1(2), 281-292.
- Sudur. Misbah, & Pamuraharjo, H. (2024). Evaluasi Pengaruh Faktor Pelayanan, Fasilitas, Dan Keamanan Penerbangan Dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang Di Bandara. *Journal of Informaton Systems Management and Digital Business (JISMDB)*, 1(3), 373-383.



- Sulistya, G. B., & Pinem, Y. A. (2025). Analisis Service Dominant Logic Komunikasi Manusia VS Chatbot Di Angkasa Pura Bandara Adi Soemarmo. *Jurnal Informatika Terpadu*, 11(1), 44-54. <https://journal.nurulfikri.ac.id/index.php/JIT>
- Sultan, R. M., & Suprapti, S. (2024). Analisis Kinerja Petugas Terminal Service Office Dalam Menjamin Kenyamanan Fasilitas Pelayanan Ruang Tunggu Penumpang Di Bandara Adi Soemarmo Surakarta. *Journal of Management and Social Sciences (JMSS)*, 2(2), 1-11. <https://doi.org/10.59031/jmss.v2i1.374>
- Tomos, Y. K., & Astutik, S. P. (2023). Analisis Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. *Jurnal Multidisiplin Teknologi Dan Arsitektur*, 1(2), 87-98.
- Waruwu, A. J., & Sari, N. R. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayan 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), 81-92. <https://doi.org/10.59603/niantanasikka.v2i4.439>
- Wati, S. R., & Hapsari, C. M. (2024). Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Wings Air. *JMMU*, 1(1), 124-133.
- Winda Fitriandani, M. (2025). Kajian Literatur: Optimalisasi Strategi Kualitas Pelayanan Bandara Untuk Meningkatkan Kepuasan Penumpang Di Era Digital. *Integrative Perspectives of Social and Science Journal*, 2(3), 3692-3706.
- Wonmaly, E. P. D., & Yudianto, K. (2023). Pengaruh Inovasi Layanan Check in Maskapai Sriwijaya Air Terhadap Kepuasan Pelanggan di Yogyakarta International Airport. *Journal of Law Education and Business*, 1(2), 620-632.
- Wulandari, Y. (2022). Analisis Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Free WIFI Terhadap Kepuasan Penumpang Ruang Tunggu Terminal Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima Nusa Tenggara Barat (NTB). *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(2), 2962-6625.
- Yanto, R. T. Y., & Nefertari. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Maskapai Penerbangan XpressAir Bandung. *Jurnal Bisnis dan Pemasaran*, 10(2), 1-10.