

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI
PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI-BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

IRNESTI SEPTYA CHRISTIN NABABAN

NIM: 2115713169

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN UNTUK
MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI
PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA
INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI-BALI**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

IRNESTI SEPTYA CHRISTIN NABABAN

NIM: 2115713169

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2024

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR *)

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Irnesti Septya Christin Nababan
NIM : 2115713169
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis/Administrasi Bisnis

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Proyek Akhir saya dengan judul:

**"IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PENUMPANG DI PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH
RAI-BALI"**

Adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Proyek Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah Proyek Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia untuk dituntut sanksi akademis dalam bentuk apapun.

**JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI**

Badung, 15 Agustus 2024
Yang menyatakan,



(Irnesti Septya Christin Nababan)
NIM. 2115713169

Lembar Persetujuan Dan Pengesahan

**IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN
PENUMPANG DI
PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAJ-
BALI**

Projek Akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

**(IRNESTI SEPTYA CHRISTIN NABABAN)
NIM. 2115713169**

Badung, 15 Agustus 2024

Disetujui oleh,

Nama Dosen Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, Lily Marheni, SH.,MH. NIP. 196409071991032002	
Dosen Penguji 1, I Gusti Ketut Gede, SE., MM. NIP. 196112081988111001	
Dosen Penguji 2, Dra. Anak Agung Raka Sitawati, M.Pd. NIP. 196108121989032002	

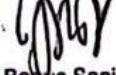
Pembimbing:

Dosen Pembimbing 1



(Lily Marheni, SH.,MH)
NIP. 196409071991032002

Dosen Pembimbing 2



(Ida Bagus Sanjaya, SE.,MI
NIP.196307301989031002

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,



(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA, Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Wijanegara, S.Psi., M.Si)
NIP. 197902182003121002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis mampu untuk menyusun dan menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “IMPLEMENTASI KUALITAS PELAYANAN UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG DI PT ANGKASA PURA I BANDAR UDARA INTERNASIONAL I GUSTI NGURAH RAI-BALI” ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan akademik pada Program Studi Diploma III Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali Jimbaran.

Dalam penyelesaian penelitian dan penulisan tugas akhir ini, penulis ingin berterima kasih kepada semua pihak yang terlibat dan turut membantu dalam terselesainya Tugas Akhir ini. Penulis sangat mengapresiasi berbagai dukungan yang telah penulis dapat, mulai dari bimbingan, masukan serta dorongan baik moral maupun material. Untuk itu, dengan segala hormat dari hati yang paling dalam, penulis menyampaikan hormat dan terimakasih kepada:

1. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE, MBA,Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak I Made Widiantra, S.Psi.,M.Si. selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga, Politeknik Negeri Bali.

3. Ibu Lily Marheni, SH.,MH. selaku Dosen Pembimbing 1 yang telah membimbing, memberikan dukungan, motivasi dan meberikan ACC kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan baik.
4. Bapak Ida Bagus Sanjaya, SE.,MM. selaku Dosen Pembimbing 2 yang telah membimbing, memberikan dukungan dan meberikan ACC kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik.
5. Bapak Handy Heryudhitiawan selaku General Manager PT Angkasa Pura I yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat melaksanakan penelitian di perusahaan Angkasa Pura I selaku pengelola bandara, sehingga penulis dapat mendapatkan menyelesaikan Tugas Akhir.
6. Kakak Arief Nugroho selaku Ajudan General Manager yang telah membantu dalam wawancara serta memberikan masukan dalam pembuatan Tugas Akhir ini.
7. Orang Tua yang telah mendukung, memotivasi, memberikan masukan dan memberikan biaya dalam hal perkuliahan sehingga penulis bisa menyelesaikan Tugas Akhir.
8. Untuk diri sendiri terimakasih telah berjuang hingga mampu melewati semua rintangan yang dialami, walaupun proses pengerjaan Tugas Akhir ini sambil nangis tetapi bisa melewati semua dengan baik.

9. Teman-teman dan orang terdekat yang terlibat membantu Tugas Akhir ini sehingga penulis mendapatkan semangat dan masukan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini sangat jauh dari kata sempurna, untuk itu penulis sangat mengharapkan kritik, masukan dan saran yang membangun dari pembaca sehingga pembuatan laporan atau karya tulis menjadi lebih baik. Penulis berharap kedepannya dengan adanya Tugas Akhir ini bisa menjadikan referensi bagi Mahasiswa yang akan melaksanakan Penelitian di perusahaan-perusahaan.

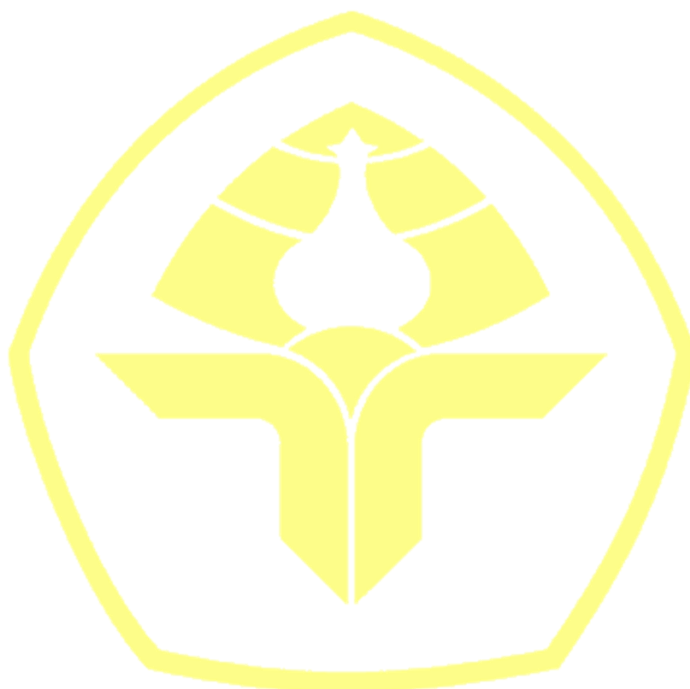


JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR *).....	i
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Pokok Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian	5
E. Metode Penelitian.....	6
BAB II LANDASAN TEORI	10
A. Pengertian Pelayanan.....	10
B. Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
C. Prinsip - Prinsip Kualitas Pelayanan.....	16
D. Pengertian Kepuasan Penumpang	19
E. Pengertian penumpang	24
F. Ciri-Ciri Kepuasan Penumpang di Bandara PT Angkasa Pura I.....	27
G. Langkah-Langkah Menanggapi Penumpang yang Sedang Terkendala.....	30
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	33
A. Sejarah Perusahaan.....	33
B. Bidang Usaha	43
1. Aeronautika Non ATS (Kebandaraan).....	43
2. Non Aeronautika (Non Bandara)	44
C. Stuktur Organisasi PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.....	51
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	58

A. Kebijakan Perusahaan.....	58
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	59
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	71
A. Simpulan	72
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	76



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

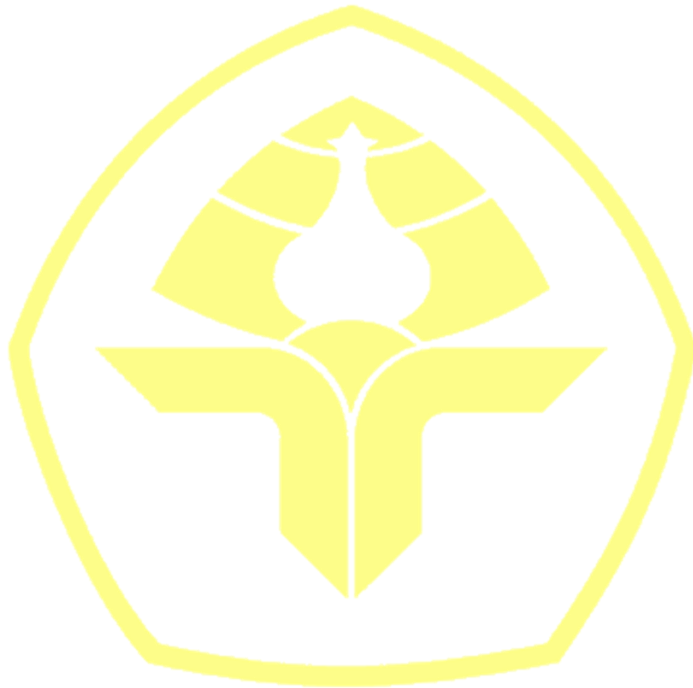
DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo Angkasa Pura Hotel (APH)	45
Gambar 3. 2 Logo Angkasa Pura Property (APP)	46
Gambar 3. 3 Logo Angkasa Pura Retail (APR)	46
Gambar 3. 4 Logo PT Gapura Angkasa	47
Gambar 3. 5 Logo PT Jasa Marga Tol	48
Gambar 3. 6 Logo Yakkap I	49
Gambar 3. 7 Logo Dapenra	49
Gambar 3. 8 Logo PT Bandara Internasional Batam Hangnadim.....	50
Gambar 3. 9 Struktur Organisasi PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.....	52
Gambar 4. 1 Fasilitas baru untuk disabilitas.....	62
Gambar 4. 2 Pembangunan memperluas area	63
Gambar 4. 3 Tata Nota Dinas Elektronik (TNDE).....	66
Gambar 4. 4 Gambar area customer service	68
Gambar 4. 5 Gambar area Total Baggage Solution	68

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN I** : Daftar pertanyaan wawancara dengan staff di
General Manager PT. Angkasa Pura I Bali
- LAMPIRAN II** : Dokumentasi saat Wawancara di PT. Angkasa Pura
I dan fasilitas yang ada di Bandar Udara I Gusti
Ngurah Rai Bali



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dengan pesatnya pertumbuhan industri penerbangan, PT Angkasa Pura I perlu memastikan bahwa layanan yang diberikan dapat memenuhi atau melebihi harapan penumpang untuk menjaga daya saingnya. Kepuasan penumpang dapat mempengaruhi reputasi perusahaan. Endar Sugiarto menyatakan pelayanan adalah suatu tindakan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan orang lain (konsumen, pelanggan, tamu, klien, pasien, penumpang dan lain-lain) yang tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani maupun yang dilayani. (Artikel, Endar Sugiarto, (1999:36)

PT Angkasa Pura I merupakan perusahaan yang dikelola BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang menjadi penyedia jasa utama pelayanan penerbangan kepada penumpang yang ingin pergi ke dalam negeri maupun ke luar negeri. Penerbangan merupakan satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup. PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali

harus melakukan pelayanan yang baik kepada penumpang karena dengan ini akan berpotensi meningkatkan jumlah penumpang, pendapatan perusahaan dan mendapatkan reputasi terbaik bagi perusahaan dan karyawan.

Dalam hal ini tentu saja penerbangan mempermudah dan mempercepat penumpang sampai di tempat yang akan mereka tuju, baik yang ingin ke luar negeri, ke dalam negeri ataupun wilayah-wilayah lainnya. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan mengadakan fasilitas-fasilitas seperti layanan pengaduan melalui: call center, customer service, ataupun melalui email milik perusahaan untuk mempermudah penumpang dalam mengatasi masalah yang dihadapinya. Perusahaan sadar akan kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang tanggap terhadap penumpang.

Kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja suatu pelayanan yang ia rasakan dengan harapannya. Semakin baik kinerja dalam perusahaan untuk memberikan pelayanan pada konsumen atau pelanggan atas produk atau jasa yang ditawarkan maka pelanggan akan memberikan interaksi yang baik dan sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan buruk maka pelanggan tidak akan menggunakan produk atau jasa yang ditawarkan. (Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller(tahun 2016:153). Persaingan antar bandara global semakin ketat, Bandara perlu berkompetisi dalam

memberikan pelayanan yang berkualitas untuk menarik lebih banyak maskapai penerbangan dan penumpang.

Semakin meningkatnya persaingan dalam bisnis menuntut setiap bandara untuk selalu memperhatikan kebutuhan dan keinginan penumpang/pelanggan. Apalagi bandara adalah tempat yang sangat dibutuhkan banyak pelayanan, maka dari itu bandara dituntut untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan kepada penumpang sebaik-baiknya agar kepuasan penumpang tetap terjaga.

Kualitas dalam pengertiannya, yaitu merupakan suatu kondisi yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sedangkan menurut Kotler, (Marketing Management (2007: 49), kualitas adalah seluruh ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan. Adapun konsep kualitas pelayanan telah menjadi faktor yang sangat dominan terhadap keberhasilan organisasi, karena apabila penumpang merasa bahwa kualitas pelayanan yang diterimanya baik dan sesuai dengan harapan, maka penumpang akan merasa puas, percaya dan mempunyai komitmen menjadi penumpang/pelanggan loyal. Penumpang akan merasa puas, percaya, dan berkomitmen dalam pembelian barang/jasa. Secara umum menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan memediasi pengaruh kualitas pelayanan.

Adanya regulasi dan standar pelayanan yang ditetapkan oleh otoritas penerbangan dan organisasi internasional mendorong bandara

untuk meningkatkan kualitas layanan guna memenuhi persyaratan tersebut.

Kepuasan penumpang dapat berdampak pada pendapatan perusahaan melalui pengeluaran penumpang di area ritel dan layanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali. Meningkatnya kepuasan penumpang dapat berkontribusi pada pertumbuhan ekonomi bandara. Untuk itu kepercayaan penumpang sebagai suatu amanat hendaknya tidak disia-siakan dengan memberikan pelayanan secara professional melalui pegawai yang bekerja sesuai dengan bidangnya dan mengerjakan pekerjaannya secara cepat dan tepat.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, adapun yang menjadi pokok permasalahan ini adalah:

1. Bagaimana implementasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan penumpang di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali?
2. Bagaimana langkah-langkah pelayanan yang dilakukan saat penumpang sedang mendapatkan kendala?

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui implementasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan penumpang di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali.
2. Untuk mengatasi kendala-kendala untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada penumpang.

D. Manfaat Penelitian

Adapun yang menjadi manfaat dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Mahasiswa

Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan untuk memecahkan berbagai permasalahan dalam kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan penumpang atau pelanggan dan dapat menambahkan wawasan untuk terjun langsung ke dunia kerja nantinya.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Dengan adanya hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan bahan masukan dan menambahkan wawasan dunia pendidikan di Politeknik Negeri Bali serta menambah referensi dalam pencarian dan pembuatan sumber informasi terutama dalam penelitian berikutnya.

3. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dan informasi yang berguna dalam bidang industri, memberikan masukan dan pertimbangan kepada perusahaan dalam

penyempurnaan program kerja dan kebijaksanaan manajemen untuk meningkatkan kualitas pelayanan untuk kepuasan penumpang di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali.

E. Metode Penelitian

Adapun metode yang penulis gunakan dalam penelitian adalah sebagai berikut:

1. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di PT Angkasa Pura I yang terletak di Jalan Raya Tuban, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali, Kecamatan Kuta. Kabupaten Bandung.

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian ini adalah implementasi kualitas pelayanan untuk meningkatkan kepuasan penumpang di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

➤ Data Kualitatif

Penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif. Data kualitatif adalah suatu informasi yang tidak dapat dihitung dengan angka secara langsung karena data ini berupa informasi atau keterangan yang berhubungan langsung dengan

pemasalahan yang diteliti di suatu perusahaan. Data ini didapatkan dengan cara diamati dan dicatat. (Sugiyono, 2019)

b. Sumber Data

➤ Data Primer

Menurut Sugiyono (2018:456) Data Primer adalah merujuk pada informasi yang dikumpulkan atau dibuat oleh peneliti untuk tujuan penelitian tertentu. Proses pengumpulan data primer melibatkan pengguna metode penelitian seperti: survey, wawancara, eksperimen ataupun observasi langsung ke lapangan.

➤ Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019: 193) Data Sekunder adalah informasi yang sudah tersedia dari perusahaan. Peneliti menggunakan data sekunder untuk menganalisis, menginterpretasikan atau memperluas pengetahuan tentang topik tertentu tanpa perlu melakukan pengumpulan data secara langsung.

c. Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Observasi adalah metode yang dilakukan dengan cara mengumpulkan data dan mengamati secara langsung di lapangan. Semua kegiatan dilapangan diamati, direkam, dihitung, serta dicatat untuk mencapai tujuan observasi. (Gamedia.com)

2. Wawancara

Wawancara merupakan percakapan dua orang atau lebih yang berlangsung antara narasumber dan pewawancara dengan tujuan mengumpulkan data-data berupa informasi. Oleh karena itu, teknik wawancara adalah salah satu cara pengumpulan data, misalnya untuk penelitian tertentu. Merujuk dari KBBI (Kamus Besar Bahasa Indonesia), wawancara adalah tanya jawab dengan seseorang untuk dimintai keterangan atau pendapatnya terkait tentang permasalahan-permasalahan yang terjadi sehingga meningkatnya ketidakpuasan pada penumpang di PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai - Bali. Penulis langsung melakukan wawancara dengan Ajudan Manager PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2018:476) Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data berupa aturan lembaga foto, dokumen berharga, buku-buku maupun penelitian terlebih dahulu.

4. Metode Analisis Data

Menurut Lexy J. Moleong, teknik analisis data merupakan suatu kegiatan pemeriksaan terhadap instrument penelitian seperti

dokumen, catatan, dan rekaman di dalam suatu penelitian. Dalam Hal ini penulis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif, dalam teknik analisis data kualitatif, tekniknya cenderung menggunakan deskripsi untuk hasil analisisnya. Teknik ini tidak berpusat pada jumlah, melainkan pada penjelasan, penyebab, serta hal-hal yang mendasari topik. Teknik ini tentunya digunakan pada penelitian yang datanya berupa deskripsi ataupun mengangkat permasalahan terkait fenomena sosial, perilaku manusia dan hal-hal yang tidak bisa diukur dengan angka.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

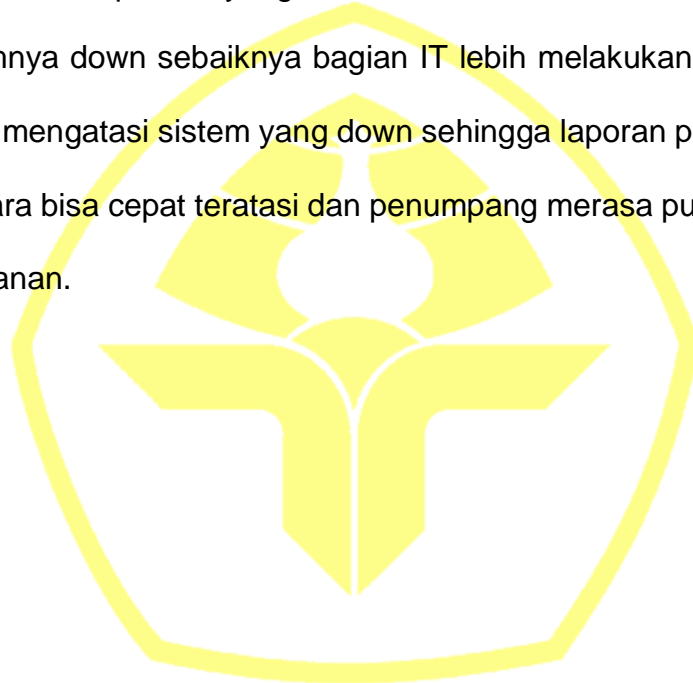
Berdasarkan dari bab pembahasan dapat ditarik beberapa simpulan diantara lain:

1. Implementasi kualitas pelayanan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali selaku pengelola bandara:
 - Memperluas area-area bandara.
 - Memperluas akses jalan menuju bandara.
 - Membangun fasilitas untuk disabilitas.
2. Langkah-langkah yang dilakukan saat penumpang mengalami kendala:
 - Menangani penumpang yang mengalami kendala
 - Menindaklanjuti dengan cepat di Tata Nota Dinas Elektronik (TNDE) Angkasa Pura
 - Mengarahkan ke bagian post pengaduan yang sudah terdapat di bandara.

B. Saran

Adapun saran untuk pimpinan PT Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai-Bali selaku pengelola bandara, sebaiknya lebih meningkatkan:

1. Keamanan di beberapa area bandara, jika keamanan lebih ketat maka penumpang merasakan kenyamanan dan aman.
2. Sistem Tata Nota Dinas Elektronik (TNDE) Angkasa Pura untuk mengelola laporan yang berkaitan di bandara masih sering sistemnya down sebaiknya bagian IT lebih melakukan peningkatan untuk mengatasi sistem yang down sehingga laporan penumpang di bandara bisa cepat teratasi dan penumpang merasa puas dalam hal pelayanan.



JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI

DAFTAR PUSTAKA

- Akmul, A., Hadi, Y. R., & Hasfikah, H. (2023). Pengaruh Kompetensi Sumber Daya Manusia Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Dinas Pertanian Dan Ketahanan Pangan Kabupaten Wajo. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 20(1), 20-35.
- Aritonang, L. R., & Lerbin, R. (2005). *Kepuasan pelanggan*. Gramedia. Jakarta.
- Indahsari, L. N., & Roni, M. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap keputusan pembelian di kedai kopi BE Kalirejo. *Margin: Jurnal Bisnis Islam dan Perbankan Syariah*, 51-60.
- Kasmir, *Manajemen Perbankan*, (Jakarta, PT Raja Grafindo Persada, 2010), h.22
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. Harlow : Pearson Education Limited
- Moleong, L. (2010). *Metode penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta, 25.
- Oliver, Richard L. 2015. *Satisfaction A Behavioral Perspective on the Consumer*, Second Edition. New York : Routledge Taylor & Francis Group
- Pratiwi, E., & Awan, A. (2024). The Influence of Aviation Security Unit Performance on the Quality of Passenger Goods Inspection Services at Zainuddin Abdul Madjid Lombok International Airport. *QISTINA: Jurnal Multidisiplin Indonesia*, 3(1), 309-316.
- PT Angkasa Pura I: <https://ap1.co.id/id/about/our-history>

- Sinambela, L. P. (2011). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, Dan Implementasi (Cetakan ke). Jakarta: Bumi Aksara
- Subiyantoro, A., Wahyuning, S., & Lestari, O. S. S. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Terhadap Kepuasan Konsumen Bandar Udara Matahora-Wakatobi. *Jurnal Economina*, 1(2),311-321.
- Supranto, J. (2011). Pengukuran tingkat kepuasan pelanggan: untuk menaikkan pangsa pasar/oleh J. Supranto.
- Sutrisno, A. (2015). Resensi Buku. *Linguistik Indonesia*, 33(2), 193-196.
- Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. (2003). Total Quality Management. Edisi Revisi. Yogyakarta: Andi Offset.
- Violin, V., Hasan, S., & Sufri, M. (2022). Pengaruh Konsep Low-Cost Carrier dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Lion Airlines di Indonesia. *Journal of Management Science (JMS)*, 3(1), 150-160.
- Vitalianti, V. (2022). Pengaruh Kecemasan Isu Pemutusan Hubungan Kerja Terhadap Motivasi Kerja Karyawan PT. Gapura Angkasa Di Bandar Udara Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(4), 1769-1778.
- Wulandari, R. A. (2022). Kebijakan Pemerintah Dan Maskapai Dalam Menangani Permasalahan Bagasi Berbayar Yang Dialami Oleh Penumpang Lion Air.
- Zeithaml, Valarie A. and Bitner, Mary Jo. 2012. Service Marketing. Internatinonal Edition. The Mcgraw-Hill