

**TUGAS AKHIR**

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK  
KEPUASAN PENGGUNA JASA BANDARA DI BANDAR  
UDARA DEO SORONG**



Oleh  
Paquita Cristina Carolina de Fretes  
NIM.1915813044

**JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI  
BADUNG**

**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK  
KEPUASAN PENGGUNA JASA BANDARA DI BANDAR UDARA  
DEO SORONG**

Oleh

**Paquita Cristina Carolina de Fretes**

NIM 1915813044

Tugas Akhir ini Diajukan guna Memenuhi Salah Satu Syarat  
Menyelesaikan Pendidikan Diploma III pada Jurusan Pariwisata  
Politeknik Negeri Bali

Disetujui oleh:

Pembimbing I,

Pembimbing II,



Dra. Ni Made Rai Erawati, MMTHRL  
NIP196012311990112001

I Putu Krisna Arta Widana S.S.T.,M.Par  
NIP 198901112019031015

Disahkan oleh

Jurusan Pariwisata



Prof. Ni Made Ernawati, MATM., Ph.D.  
NIP 196312281990102001

## SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Paquita Cristina Carolina de Fretes

NIM : 1915813044

Program Studi : Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali  
dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang berjudul:

**“”UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK KEPUASAN  
PENGGUNA JASA BANDARA DI BANDAR UDARA DEO SORONG**

benar bebas dari plagiat. Apabila pernyataan ini terbukti tidak benar, saya  
bersedia menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, Juni 2022

Yang membuat pernyataan,



Materai 10000

Nama : Paquita Cristina Carolina de Fretes

NIM : 1915813044

Prodi : Usaha Perjalanan wisata

Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK KEPUASAN PENGGUNA JASA BANDARA DI BANDAR UDARA DEO SORONG** Ini dengan baik dan tepat pada waktunya. Tugas akhir ini dibuat dengan maksud untuk menguraikan kualitas pelayanan di Bandar udara DEO Sorong oleh UPBU kelas I Sorong.

Dalam proses penulisan tugas akhir ini, penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak kekurangan, oleh karena itu diharapkan kepada pembaca untuk memberikan masukan-masukan berupa saran dan kritik yang bersifat membangun demi kesempurnaan penulisan tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini juga, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak -pihak yang terkait dimana telah memberi dukungan moral serta juga bimbingannya kepada penulis. Ucapan terima kasih ini penulis tujukan kepada :

1. I Nyoman Abdi, SE selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan dan fasilitas kepada penulis untuk menyelesaikan Pendidikan Diploma III di Politeknik Negeri Bali
2. Prof. Ni Made Ernawati, MATM., PhD , selaku ketua Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di politeknik Negeri Bali

3. Dr. Drs. Gede Ginaya, M.Si. selaku sekretaris Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di Politeknik Negeri Bali
4. Drs. I Wayan Basi Arjana, MITHM selaku Kaprodi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata yang telah memberikan kesempatan untuk menempuh pendidikan di program studi D III Usaha Perjalanan Wisata Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
5. Dra. Ni Made Rai Erawati, MMTHRL selaku Koordinator PKL dan juga dosen Pembimbing I yang telah memberikan dukungan kepada penulis serta membimbing penulis demi terselesainya penulisan tugas akhir ini.
6. I Putu Krisna Arta Widana, S.S.T.,M.Par , selaku dosen pembimbing 2 yang telah memberikan dukungan serta membimbing penulis demi terselesainya penulisan tugas akhir ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Usaha Perjalanan Wisata Politeknik Negeri Bali atas Ilmu dan Pengetahuan yang telah banyak diberikan selama Perkuliahan
8. Seluruh Staff UPBU yang telah membimbing kami selama melaksanakan PKL di Bandara DEO Sorong
9. Orangtua dan teman – teman yang telah mendukung penulis.

Penulis mohon maaf jika terdapat kekurangan dalam tugas akhir ini. Semoga tugas akhir yang saya buat dapat bermanfaat bagi pembaca.

Demikian yang dapat penulis sampaikan, saya ucapkan terima kasih.

Badung, 29 Agustus 2022

Paquita Cristina Carolina de Fretes

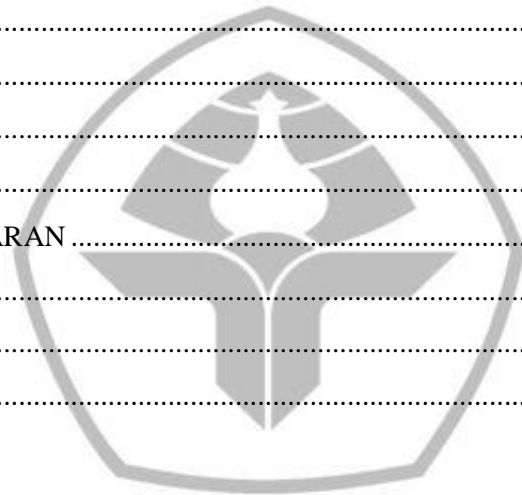


JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR ISI

ISI	HALAMAN
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT .....	iii
KATA PENGANTAR .....	iv
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xii
Lampiran 1: Kuisisioner .....	xii
Lampiran 2: Gambaran Kuisisioner menggunakan google form.....	xii
Lampiran 3: Foto Saat Melakukan Kuisisioner.....	xii
BAB I.....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Dan Kegunaan Tugas Akhir .....	4
D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir .....	5
BAB II.....	8
Landasan Teori.....	8
A. Bandara .....	8
1. Definisi Bandara.....	8
2. Peran Bandara .....	8
B. Pelayanan .....	10
1. Definisi Pelayanan .....	10
2. Kualitas Pelayanan .....	10
C. Jasa 13	

1. Definisi Jasa .....	13
2. Karakteristik Jasa .....	14
3. Kualitas Jasa.....	15
BAB III .....	17
Gambaran Umum Perusahaan .....	17
A. Sejarah Perusahaan.....	17
B. Bidang Usaha Dan Fasilitas .....	19
C. Struktur Organisasi Perusahaan .....	20
D. Tugas Dan Tanggung Jawab Organisasi Perusahaan .....	21
BAB IV .....	23
Pembahasan.....	23
1. Tahap Persiapan .....	23
BAB V .....	41
KESIMPULAN DAN SARAN .....	41
A. Kesimpulan .....	41
B. Saran.....	42
DAFTAR PUSTAKA .....	44



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI



## DAFTAR GAMBAR

ISI	HALAMAN
Gambar 4. 1 Responden berdasarkan jenis kelamin.....	27
Gambar 4. 2 Responden berdasarkan pekerjaan.....	28
Gambar 4. 3 Hasil Analisis Pengetahuan Dan Kecakapan Yang Dimiliki Petugas .....	28
Gambar 4. 4 Hasil Analisis Sikap Sopan Dan Ramah Serta Selalu Siap Menolong Petugas Untuk Penumpang .....	29
Gambar 4. 5 Hasil Analisis Kebenaran Informasi Yang Disampaikan Oleh Petugas Mengenai Jadwal Keberangkatan.....	30
Gambar 4. 6 Hasil Analisis Petugas Mmemberikan Informasi Dengan Jelas Kepada Penumpang Yang Bertanya .....	30
Gambar 4. 7 Hasil Analisis Kebersihan Dan Kerapian Seluruh Ruangan Di Bandara DEO Sorong.....	31
Gambar 4. 8 Hasil Analisis Penataan Interiror Dan Ekesterior di Bandara DEO Sorong	32
Gambar 4. 9 Hasil Analisis Kemampuan Bandara Untuk Cepat Tangap Dalam menghadapi Masalah .....	32
Gambar 4. 10 Hasil Analisis Kemampuan Bandara Untuk Cepat Tangap Terhadap Keluhan Yang Disampaikan Oleh Penumpang .....	33
Gambar 4. 11 Hasil Analisis Tanggung Jawab Pihak Bandara Terhadap Keamanan Dan Kenyamanan Penumpang .....	34

Gambar 4. 12 Hasil Analisis Pihak Bandara Tidak Membedakan Penumpang Satu Sama  
Lain Dalam Memberikan Pelayanan ..... 34



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR TABEL

ISI	HALAMAN
Tabel 4. 1 .....	26
Tabel 4. 2 .....	37



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR LAMPIRAN

**Lampiran 1: Kuisisioner**

**Lampiran 2: Gambaran Kuisisioner menggunakan google form**

**Lampiran 3: Foto Saat Melakukan Kuisisioner**



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

# **BAB I**

## **Pendahuluan**

### **A. Latar Belakang**

Seiring dengan semakin berkembangnya bidang teknologi dan perubahan pola kehidupan manusia yang semakin cepat membuat begitu banyak aktivitas yang harus dilakukan oleh manusia dan menuntut manusia untuk dapat memenuhi kebutuhannya yang semakin kompleks. Kebutuhan manusia tidak hanya terbatas pada kebutuhan akan barang, tetapi kebutuhan jasa juga diperlukan bagi manusia. Saat ini banyak perusahaan di bidang jasa yang bersaing untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen. Bandara Domine Eduard Osok merupakan salah satu contoh perusahaan yang menawarkan jasanya di bidang penerbangan. Untuk menghadapi persaingan di lingkungan bisnis jasa, bandar udara dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan jasanya dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pengguna jasa. Secara umum tingkat kepuasan konsumen tergantung pada kualitas jasa yang diterima. Kualitas jasa sering dijadikan sebagai ukuran bahwa jasa yang ditawarkan oleh perusahaan mampu memenuhi keinginan dan harapan pelanggan. Kualitas jasa menjadi prioritas utama bagi setiap perusahaan jasa karena pada saat ini kualitas jasa dijadikan tolok ukur keunggulan daya saing perusahaan. Pelayanan yang memuaskan dapat memberikan kepuasan bagi pengguna jasa pesawat terbang di Bandara Domine Eduard Osok, Sorong.. Oleh karena itu Bandara Domine Eduard Osok sebagai penyedia jasa

penerbangan selalu berusaha memberikan pelayanan yang terbaik kepada para penumpang pesawat terbang untuk memehuni harapan pelanggannya secara konsisten. Pada saat ini terdapat kecenderungan yang menunjukkan bahwa pengguna sarana transportasi umum udara menjadi semakin meningkat. Sebagai penyedia jasa dan pengelola Bandara Domine Eduard Osok pihak Kementerian Perhubungan Udara, Unit Penyelenggara Bandar Udara kelas I dituntut tidak hanya sekedar menyediakan fasilitas-fasilitas di bandara tetapi juga memperbaiki kualitas jasanya dengan selalu memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan dari penumpang pesawat terbang di Bandara Domine Eduard Osok, sehingga para pengguna jasa merasa terpuaskan terhadap jasa yang ditawarkan oleh Direktorat Perhubungan Udara, Unit Penyelenggara Bandar Udara kelas I.

Semakin cepat dan tepat pelayanan yang diberikan oleh perusahaan kepada pengguna jasa serta sesuai dengan janji yang ditawarkan, akan meningkatkan kepuasan yang dirasakan para pengguna jasa tersebut. Oleh karena itu kenyamanan calon penumpang atas jaminan keselamatan dan keamanan saat berada di Bandara Domine Eduard Osok serta fasilitas-fasilitas yang tersedia di Bandara Domine Eduard Osok juga mempunyai pengaruh dalam upaya meningkatkan kepuasan para penumpang pesawat terbang. Setiap calon penumpang pesawat terbang pasti mengharapkan bandar udara yang bersih dengan fasilitas yang memadai serta memberikan rasa nyaman bagi penumpang pesawat terbang saat menunggu kedatangan pesawat terbang. Akan tetapi kenyataannya fasilitas-fasilitas yang disediakan terkadang kurang memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen sehingga mengecewakan atau menimbulkan rasa tidak puas. Pelayanan di bandar udara harus ditingkatkan dari waktu ke waktu agar tetap mendukung kegiatan

transportasi. Sehingga bandar udara selain berfungsi sebagai pelayanan jasa penerbangan juga merupakan lokasi yang cukup potensial bagi dunia usaha untuk memasarkan produknya.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa juga harus mengetahui kepuasan konsumen yang sebenarnya serta mengamati dari sudut konsumen sebagai pengguna jasa. Kualitas jasa yang diberikan perusahaan kepada para pelanggannya menjadi kunci utama untuk menjadi pemenang dalam persaingan di lingkungan bisnis jasa. Sehingga kepuasan calon penumpang pesawat terbang tergantung pada kualitas jasa yang diterima, maka untuk mengetahui tingkat kepuasan calon penumpang pesawat terbang sebagai pengguna jasa di Bandara Domine Eduard Osok perlu dipelajari dengan menggunakan lima dimensi kualitas jasa (SERVQUAL) yaitu bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan dan peralatan yang digunakan serta penampilan karyawan yang sopan dan menarik. Keandalan meliputi ketepatan waktu pelayanan, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik. Daya tanggap menyangkut kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas, jaminan menyangkut pengetahuan, kesopanansantunan, kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Yang terakhir adalah empati meliputi perhatian yang tulus dan bersifat individual.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan tentang upaya Bandara Udara Domine Eduard Osok dalam meningkatkan kualitas jasa yang bertujuan untuk memuaskan calon penumpang pesawat terbang yang menggunakan jasa Bandara, maka penulis tertarik

untuk membuat Tugas Akhir (TA) dengan judul “**UPAYA MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN UNTUK KEPUASAN PENGGUNA JASA BANDARA DI BANDA UDARA DEO SORONG**”

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka dapat dikemukakan rumusan masalah yang akan dibahas dalam laporan tugas akhir ini, sebagai berikut:

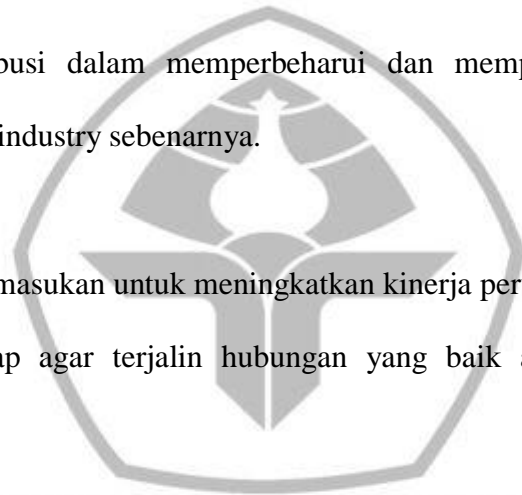
1. Bagaimana upaya meningkatkan layanan untuk kepuasan pengguna jasa bandara di Bandar Udara DEO Sorong?
2. Apa kendala yang dihadapi terkait upaya kualitas pelayanan jasa bandara untuk penumpang selaku pengguna Jasa Bandara?

## **C. Tujuan Dan Kegunaan Tugas Akhir**

1. Tujuan:
  - a. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan untuk kepuasan pengguna jasa bandara
  - b. Untuk mengetahui kendala apa yang dihadapi terkait kualitas pelayanan jasa bandara untuk penumpang selaku pengguna jasa bandara
2. Kegunaan:
  - a. Bagi Penulis



- 1) Sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan diploma III pada Jurusan Pariwisata Politeknik Negeri Bali
  - 2) Sebagai tolak ukur dalam penerapan teori di bangku kuliah dan yang di dapatkan di lapangan
- b. Bagi Politeknik
- 1) Untuk menambah referensi baru dan informasi dalam rangka meningkatkan proses belajar mengajar.
  - 2) Sebagai kontribusi dalam memperbarui dan memperkaya ilmu perkuliahan dengan kondisi industry sebenarnya.
- c. Bagi Perusahaan
- 1) Dapat menjadi masukan untuk meningkatkan kinerja perusahaan
  - 2) Penulis berharap agar terjalin hubungan yang baik antara perusahaan dengan kampus



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

#### **D. Metodologi Penulisan Tugas Akhir**

Dalam penyusunan tugas ini, penulis menggunakan beberapa metode penulisan antara lain :

##### 1. Metode dan Teknik Pengumpulan Data

Pada tahap ini yang perlu dipenuhi antara lain rancangan atau skenario penelitian, memilih dan menetapkan seting (latar) penelitian, memilih dan menetapkan informan (sumber data), menetapkan strategi dan teknik pengumpulan data. Pengumpulan data dilakukan dengan menemui sumber data. Hal-hal yang

perlu diperhatikan saat melakukan pengumpulan data adalah menciptakan hubungan yang baik antara peneliti dengan sumber data. Hal ini terkait dengan teknik pengumpulan data yang akan digunakan, misalnya observasi, wawancara atau pengamatan dan survey.

Berikut metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- a) Metode Observasi, adalah metode pengumpulan data dengan cara melakukan pengamatan langsung dan mencatat data yang sudah ada selama melakukan kegiatan on the job training khususnya yang berkaitan dengan pelayanan jasa bandara di Bandar Udara DEO Sorong
- b) Metode Wawancara, adalah pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengajukan pertanyaan secara langsung antara peneliti dan narasumber, dalam hal ini Kepala bagian Jasa Bandara, DEO Sorong
- c) Metode Kusioner, adalah metode pengumpulan data dengan membuat google form dengan memberikan sejumlah pertanyaan terkait pelayanan jasa bandara.

## 2. Metode dan Teknik Analisis Data

Dalam penyusunan tugas akhir ini, penulis menggunakan metode pengumpulan data. yaitu cara menganalisis data dan mengumpulkan data melalui pengamatan langsung terhadap situasi atau peristiwa yang ada di lapangan dengan memaparkan dan menguraikan data yang diperoleh selama kegiatan praktek kerja lapangan secara lengkap sehingga mendapat simpulan yang bersifat objektif.

## 3. Metode dan Teknik Penyajian Hasil Analisis Data

Dalam penyajian hasil analisis, penulis menggunakan metode informal dan metode formal. Metode informal adalah cara menyajikan hasil analisis data dengan menggunakan kata-kata biasa dari metode deskriptif dengan data kualitatif. Metode formal yaitu cara menyajikan hasil analisis dengan menggunakan data yang bersifat kuantitatif yaitu berupa data tabel.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan yang sudah dikemukakan pada bab terdahulu, dengan kesimpulan sebagai berikut:

1. Dari hasil analisis terdapat 10 Indikator kualitas pelayanan jasa bandara DEO Sorong yang diteliti, terdapat 4 indikator yang pertama dengan kategori sangat baik, yaitu pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki petugas, kebenaran informasi yang disampaikan oleh petugas mengenai jadwal keberangkatan, penataan interior dan eksterior di bandara DEO Sorong, tanggung jawab pihak bandara terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang. Selain itu juga terdapat 6 indikator dengan kategori baik, yaitu sikap sopan dan ramah serta selalu siap menolong petugas untuk penumpang, penumpang memberikan informasi dengan jelas kepada penumpang yang bertanya, kebersihan dan kerapian seluruh ruangan di bandara DEO Sorong, kemampuan bandara untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah, kemampuan bandara untuk cepat tanggap terhadap keluhan yang disampaikan penumpang, pihak bandara tidak membedakan penumpang satu sama lain dalam memberikan pelayanan.
2. Faktor-faktor kualitas pelayanan jasa bandara yang dapat memberikan kepuasan kepada penumpang telah dijelaskan pada hasil tabel di atas terdapat dua bagian penting yang

patut mendapatkan perhatian dalam pelayanannya, yaitu faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran A, dimana dalam kuadran ini perlu mendapatkan prioritas utama untuk perbaikan kedepannya. Disamping itu faktor-faktor yang terdapat dalam kuadran C seharusnya dipertahankan kinerjanya kedepannya.

## **B. Saran**

Berdasarkan hasil survey di atas, penulis mengemukakan saran dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan jasa bandara terhadap kepuasan penumpang. Saran ini merujuk pada faktor-faktor kualitas pelayanan jasa bandara terhadap kepuasan penumpang yang terdapat dalam kuadran A dan kuadran C. Berikut adalah beberapa saran dari penulis:

1. Pada kuadran A persepsi yang diberikan oleh penumpang adalah baik. Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini pihak bandara untuk lebih mengembangkan dan memperhatikan hal-hal yang ada dalam kuadran ini seperti sikap sopan dan ramah serta selalu siap menolong dari petugas, pemberian informasi yang jelas kepada penumpang yang bertanya, kebersihan dan kerapian seluruh ruangan yang ada di bandara DEO Sorong, kemampuan bandara untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah, kemampuan pihak bandara untuk cepat tanggap terhadap keluhan penumpang, dan juga tidak membedakan penumpang dalam melayani.
2. Pada kuadran C persepsi yang diberikan oleh penumpang adalah sangat baik. Diharapkan dengan adanya hasil penelitian ini pihak bandara diharapkan untuk tetap

mempertahankan dan juga tetap membuat para penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan seperti pengetahuan dan kecakapan yang dimiliki petugas, kebenaran informasi yang disampaikan oleh petugas mengenai jadwal keberangkatan, penataan interior dan eksterior di bandara DEO Sorong, tanggung jawab pihak bandara terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang.

3. Hasil dari keseluruhan akan pengaruh kualitas pelayanan jasa bandara terhadap kepuasan penumpang, menunjukkan hasil yang signifikan. Sehingga hal ini dapat menjadi acuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan jasa bandara di Bandar Udara DEO Sorong.



JURUSAN PARIWISATA  
POLITEKNIK NEGERI BALI

## DAFTAR PUSTAKA

- Indonesia. (2009). *Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038.*
- Kotler. (1994). *Studi Tentang Kepuasan Pelanggan Di Bengkel Khusus Vespa Terhadap Pelayanan Jasa Servis.*
- Kotler. (2000). *Analisa Kualitas Layanan Sebagai Pengukur Kualitas Loyalitas Pelanggan Hotel Majapahit Surabaya Dengan Pemasaran Relasional Sebagai Variabel Intervening.*
- Pelayanan. (n.d.). *8 BAB II Landasan Teori 2.1, Menurut KBBI.* Retrieved Juni 25, 2022, from adoc.pub: <https://adoc.pub/download/bab-ii-tinjauan-pustaka-lain-sedangkan-menurut-moenir-2010-2.html>
- Rangkuti. (2006). *Pengaruh Kualitas Layanan Transaksi, Layanan Lalu Lintas, Dan Layanan Konstruksi Terhadap Kepuasan Pelanggan Jalan Tol Pada PT Jasa Marga(Persero) TBK Cabang Surabaya Gempol.*
- Sinambela. (2010). *Analisis Kualitas Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas Kasai Kecamatan Seberida Kabupaten Indragiri.*
- Tjiptono, & Chandra. (2011). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Hastaco Tour And Travel.*
- Udara, D. J. (2014, Februari 9). Retrieved from Pengertian, Peran Dan Fungsi Bandara: <http://hubud.dephub.go.id/hubud/website/Bandara.php#>
- Wikipedia. (2022, Juli 18). *Bandara Udara Dominique Eduard Osok.* Retrieved Juni 15, 2022, from Wikipedia.com: [https://id.m.wikipedia.org/wiki/Istimewa:History/Bandar\\_Udara\\_Dominique\\_Eduard\\_Osok](https://id.m.wikipedia.org/wiki/Istimewa:History/Bandar_Udara_Dominique_Eduard_Osok)
- Wyckoff. (1998). *Faktor-Faktor Terpenting Yang Mempengaruhi Kepuasan Dan Loyalitas Pelanggan Pengguna Jaringan 4G Di Denpasar.*