



## Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Lost And Found PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang Jawa Timur

**Hangga Dwipa Yudha**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : [191109494@students.sttkd.ac.id](mailto:191109494@students.sttkd.ac.id)

**Desiana Rachmawati**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : [desianarachma@gmail.com](mailto:desianarachma@gmail.com)

*Korespondensi penulis : [191109494@students.sttkd.ac.id](mailto:191109494@students.sttkd.ac.id)*

**Abstract,** *Lost and found unit officers are the ones who most often receive complaints from passengers who have lost or damaged baggage. This is related to passenger satisfaction, so that the quality of service in lost and found units requires more attention from the ground handling company at the airport. The purpose of this study was to determine the level of passenger satisfaction and to determine the attributes of service quality in determining the level of passenger satisfaction with the lost and found unit of PT. Avia Citra Dirgantara at Abdulrachman Saleh Airport in Malang. Researchers used descriptive quantitative methods. This study uses descriptive analysis techniques. Data analysis used the passenger satisfaction index and importance performance analysis. The number of samples used is 100 respondents, the questionnaire is addressed to passengers who have used the lost and found unit services of PT. Avia Citra Dirgantara. The place of this research is Abdulrachman Saleh Airport, Malang, East Java. The results of the research show that the satisfaction level of users of the lost and found unit can be seen from the IKP score of 37% stating that they are very satisfied and 32% stating that they are satisfied with the performance or service of the lost and found unit. If seen from the indicator with a very satisfied percentage it shows on the Emphaty indicator which is 30% and satisfaction shows on the Responsiveness indicator which is 63%. Attributes that need to be improved are located in quadrant I and there are 4 attributes in quadrant I.*

**Keywords :** *User Satisfaction Index (IKP), Importance Performance Analysis (IPA), Passenger Satisfaction, Lost And Found*

**Abstrak,** Petugas unit lost and found merupakan yang paling sering menerima keluhan dari penumpang yang kehilangan atau kerusakan bagasi. Hal ini berkaitan dengan kepuasan penumpang, sehingga kualitas pelayanan pada unit lost and found perlu perhatian lebih dari pihak perusahaan ground handling di bandar udara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan penumpang dan untuk mengetahui atribut kualitas pelayanan dalam menentukan tingkat kepuasan penumpang terhadap unit lost and found PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif. Analisis data menggunakan indeks kepuasan penumpang dan importance performance analysis. Jumlah sampel yang di gunakan yaitu 100 responden, kuesioner ditujukan kepada penumpang yang sudah pernah menggunakan pelayanan unit lost and found PT. Avia Citra Dirgantara. Tempat

penelitian ini di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang Jawa Timur. Hasil Penelitian tingkat kepuasan pengguna unit lost and found dapat dilihat dengan nilai IKP sebesar 37% menyatakan sangat puas dan 32% menyatakan puas dengan kinerja atau pelayanan unit lost and found. Jika dilihat dari perindikator dengan presentase sangat puas menunjukkan di indikator Emphaty yaitu 30% dan puas menunjukkan di indikator Responsiveness yaitu 63%. Atribut yang perlu diperbaiki terletak pada kuadran I dan ada 4 atribut yang ada pada kuadran I.

**Kata Kunci :** Indeks Kepuasan Pengguna (IKP), *Importance Performance Analysis (IPA)*, Kepuasan Penumpang, *Lost And Found*

## **PENDAHULUAN**

Angkutan udara merupakan kegiatan dengan menggunakan pesawat udara untuk mengangkut penumpang, kargo, dan pos untuk satu perjalanan atau lebih dari suatu bandara ke bandara lainnya. Alat transportasi ini dibentuk sedemikian rupa agar penumpang merasa nyaman dan tidak ada hal-hal yang dikhawatirkan, alat transportasi ini juga terdiri dari berbagai maskapai baik dalam negeri maupun luar negeri.

Pre-flight yaitu suatu aktivitas penumpang sebelum keberangkatan pesawat. Aktivitas penumpang saat pre-flight yaitu melakukan pemeriksaan security, pemeriksaan barang bawaan melalui mesin x-ray, setelah itu melakukan check-in pada counter check-in, lalu masuk pada ruang tunggu, boarding pesawat sebelum keberangkatan. In-flight adalah suatu aktivitas yang dilakukan setelah masuk dalam pesawat ataupun setelah pesawat take off. Postflight adalah aktivitas penumpang setelah penerbangan atau setelah turun dari pesawat. Aktivitas penumpang pada saat postflight yaitu pengambilan bagasi atau barang bawaan, setelah itu melakukan cek bagasi di unit lost and found.

Di terminal kedatangan, penumpang yang membawa bagasi dapat mengambil bagasinya di conveyor belt. Sebelum penumpang tersebut keluar dari area terminal kedatangan, label bagasinya akan diperiksa dan dicocokkan oleh petugas apakah sesuai dengan nomer bagasi yang dibawa oleh penumpang. Jika terjadi kasus bagasi rusak atau hilang, penumpang harus melaporkan kepada petugas di unit lost and found. Petugas lost and found harus berkoordinasi dengan station keberangkatan dan transit mengenai kondisi bagasi yang dimaksud, apakah pada saat penerimaan bagasi dalam kondisi baik atau rusak. Apabila bagasi yang dimaksud dalam kondisi rusak, maka pihak airlines tidak bertanggung jawab terhadap perbaikan/penggantian kerusakan bagasi. Dan jika sebaliknya, bagasi yang dimaksud diterima dalam kondisi baik pada station keberangkatan atau transit, maka petugas harus mengisi form damage report untuk pelaksanaan perbaikan dan penggantian.

Lost and Found adalah bagian di mana kita dapat mempelajari bagaimana cara penanganan bagasi penumpang yang turun dari pesawat yang mengalami irregularities. Tugas pokok lost and found sendiri yaitu mengecek bagasi penumpang dengan cara menyamakan nomor bagasi yang ada di label bagasi masing-masing penumpang, serta mengurus kelebihan, kehilangan dan kerusakan bagasi yang dialami penumpang. Petugas unit lost and found merupakan yang paling sering menerima keluhan dari penumpang yang kehilangan atau kerusakan bagasi. Terdapatnya kasus kehilangan bagasi berupa uang tunai yang dilaporkan kepada unit lost and found di Bandar Udara Abdurachman Saleh Malang. Pentingnya kualitas pelayanan unit lost and found

untuk mendapatkan kepercayaan penumpang atau pengguna jasa. Pelayanan terhadap penumpang berarti pelayanan terhadap barang bawaan. Hal ini berkaitan dengan kepuasan penumpang, sehingga kualitas pelayanan pada unit lost and found perlu perhatian lebih dari pihak perusahaan ground handling di bandar udara. Pelayanan merupakan poin penting untuk mendapatkan kepuasan dari para pengguna jasa. Pelayanan yang baik dapat meningkatkan kredibilitas perusahaan berkenaan dengan tingkat kepercayaan bahwa perusahaan dapat mengirimkan produk dan service yang dapat memuaskan kebutuhan dan keinginan pengguna jasa.

Salah satu bandar udara di Indonesia yang dikelola oleh Unit Penyelenggara Bandar Udara (UPBU) adalah Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang Jawa Timur. Maskapai yang beroperasi di bandar udara ini, antara lain Lion Air, Garuda Indonesia, Batik Air, Citilink, Wings Air, Sriwijaya Air. Perusahaan ground handling di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang yaitu PT Avia Citra Dirgantara harus lebih meningkatkan kualitas pelayanan petugas lost and found terhadap penumpang. Terdapatnya kasus ketertinggalan barang bawaan penumpang yang dilaporkan kepada unit lost and found di PT Avia Citra Dirgantara Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Permasalahan yang di hadapi petugas lost and found dalam penanganan yang masih kurang optimal dapat mempengaruhi tingkat kepuasan pengguna jasa di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Kepuasan pengguna jasa merupakan suatu hal yang wajib diperhatikan bagi penyelenggara penyedia jasa. Tingkat kepuasan pengguna jasa dapat dilihat dari kualitas pelayanan penyelenggara jasa. Salah satu cara mengukur kepuasan penumpang adalah dengan membandingkan kinerja perusahaan dengan harapan penumpang. Apabila kinerja perusahaan lebih tinggi dari harapan penumpang, maka terdapat indikasi bahwa penumpang akan puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sebaliknya, apabila kinerja perusahaan lebih rendah dari harapan penumpang, maka terdapat indikasi bahwa penumpang kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan. Sehingga, penulis menggunakan metode servqual untuk mencari tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan unit lost and found PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP PELAYANAN LOST AND FOUND PT. AVIA CITRA DIRGANTARA DI BANDAR UDARA ABDULRACHMAN SALEH MALANG JAWA TIMUR”.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Bandar Udara**

Berdasarkan Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) dalam Nurul (2020) bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Menurut website resmi Direktorat Jendral Perhubungan Udara Bandar Udara (2019) adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta

fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Menurut PT Angkasa Pura I (Persero) definisi bandar udara adalah lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

### **Sejarah dan Profil Bandara Abdulrachman Saleh**

Pangkalan udara (Lanud) Bugis yang kini dikenal dengan nama Lanud Abdulrachman Saleh dibangun oleh pemerintahan Belanda pada era 1937-1940 bersamaan dengan pembangunan pangkalan-pangkalan udara lain seperti Lanud Maospati (kini Pangkalan Udara Iswahyudi) di Madiun, Lanud Panasan (Bandar Udara Internasional Adi Sumarmo) di Solo, dan Lanud Maguwo (Bandar Udara Internasional Adisutjipto) di Jogjakarta. Bandar Udara Abdul Rachman Saleh (IATA: MLG, ICAO: WARA, sebelumnya WIAS) adalah bandar udara yang terletak di Pakis, Kabupaten Malang, Jawa Timur, atau 17 km arah timur dari pusat Kota Malang. Bandar udara Abdulrachman Saleh dikelola oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur. Bandara Abdulrachman Saleh memiliki dua landasan pacu yang pertama untuk pesawat-pesawat bermesin propeller seperti Hercules C-130 dengan panjang 1.500 m, dan yang kedua untuk jenis pesawat bermesin jet seperti Boeing 737 dengan panjang 2.300 m.

### **PT Avia Citra Dirgantara**

PT Avia Citra Dirgantara didirikan oleh para purnawirawan TNI AU, yang bergerak dalam bidang kedirgantaraan, Ground Handling dan Warehousing sejak tahun 2007. PT Avia Citra Dirgantara mulai beroperasi di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang, Bandara Hussein Sastranegara Bandung, dan Bandar Udara Sepinggan Balikpapan. PT Avia Citra Dirgantara bekerja secara profesional, serta teruji dalam pelayanan, menjadikan PT Avia Citra Dirgantara dipercaya menangani beberapa maskapai penerbangan nasional dan penerbangan khusus charter. PT Avia Citra Dirgantara juga bergerak dalam bidang usaha pendukung penerbangan komersial Ketenagakerjaan, Pendidikan, serta Kepelatihan, Jasa Transportasi, dan Logistik Pergudangan. Total karyawan PT Avia Citra Dirgantara Bandara Abdul Rahman Saleh Malang adalah 64 karyawan.

### ***Baggage Handling***

*Baggage Handling* merupakan penanganan bagasi atau barang bawaan penumpang pada saat akan melakukan perjalanan menggunakan pesawat. Penanganan bagasi ini merupakan hal yang sangat penting dalam bidang jasa karena bagian ini yang menangani dan bertanggung jawab terhadap bagasi penumpang dalam suatu penerbangan, hal ini bertujuan agar penumpang tetap nyaman dan tidak ada kekhawatiran terhadap bagasi atau barang bawaannya. Menurut Damamik (2012) *Baggage handling* mempunyai tiga tugas utama, yaitu: memindahkan tas/ barang bagasi dari *check-in* area ke gerbang keberangkatan, memindahkan tas/ barang bagasi penumpang dari pesawat awal ke pesawat yang akan dinaiki kembali, selama proses *transfer* untuk penumpang transit di suatu bandara dan memindahkan tas/barang bagasi dari gerbang kedatangan ke daerah *conveyor belt* atau tempat pengantrian bagasi.

### **Unit Lost and Found**

*Lost and Found* merupakan tempat penumpang yang datang untuk melaporkan apabila mendapatkan bagasinya rusak atau hilang. *Lost and Found* adalah bagian di mana kita dapat

mempelajari bagaimana cara penanganan bagasi penumpang yang turun dari pesawat yang mengalami *irregularities*. Menurut Prasityo (2011) dalam Putra (2022) *Lost and Found* merupakan unit dari perusahaan penyedia layanan jasa yang menangani atau mengatasi kasus-kasus terjadinya penyimpangan bagasi kasus-kasus yang ditangani adalah kehilangan bagasi (*Missing Baggage*) yang menggunakan kode *AHL (Advice if Handling)* atau *BAH (Baggage Advice Handling)* dan kerusakan bagasi (*Damage Baggage*) dengan menggunakan kode *DPR (Damage and Pilerage Report)* atau keterlambatan bagasi (*delayed baggage*).

## **Kualitas Pelayanan**

Menurut Kotler (Laksana, 2008), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut Majid (2013) Pelayanan adalah suatu tindakan seseorang terhadap orang lain melalui penyajian produk atau jasa sesuai dengan ukuran yang berlaku atau jasa tersebut untuk memenuhi kebutuhan, keinginan, dan harapan orang yang dilayani. Menurut Tjiptono dalam Alifiyah (2018) merumuskan bahwa Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Berikut ini adalah dimensi kepuasan konsumen menurut Fandy Tjiptono (2015:212), yaitu sebagai berikut:

a. Tangibles (bukti fisik)

Bisa berupa fasilitas fisik, peralatan yang digunakan, representasi fisik produk atau jasa.

b. Reliability (keandalan)

Kemampuan untuk melaksanakan produk atau jasa yang dijanjikan tepat dan terpercaya.

c. Responsiveness (ketanggapan)

Kemampuan untuk membantu pelanggan dengan memberikan produk atau jasa dengan cepat atau ke tanggapan.

d. Empathy (empati)

Syarat untuk peduli, memberi perhatian pribadi bagi pelanggan.

## **Kepuasan Penumpang**

Menurut Tjiptono (2015), kepuasan konsumen adalah elemen pokok dalam pemikiran dan praktik pemasaran modern, persaingan dapat dimenangkan apabila perusahaan mampu menciptakan dan mempertahankan konsumen. Menurut Brown (dalam Dwiastuti, dkk 2012) kepuasan konsumen adalah suatu kondisi dimana kebutuhan, keinginan dan harapan konsumen terhadap sebuah produk dan jasa, sesuai atau terpenuhi dengan penampilan dari produk dan jasa. Maka secara singkat arti kepuasan konsumen adalah suatu hal yang dicari atau dibutuhkan konsumen untuk memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan seperti suatu barang atau jasa. Mempunyai produk atau jasa yang terbaik, berkualitas merupakan harapan konsumen. Indikator kepuasan konsumen :

a. Kualitas produk yang dihasilkan.

Produk yang dihasilkan sesuai dengan harga serta periklanan produk tersebut

b. Kualitas pelayanan yang diberikan.

Pelayan yang diberikan kepada konsumen sangat maksimal seperti contoh senyum, salam, sapa dan siap jika ada konsumen yang membutuhkan pelayanannya sehingga dimana konsumen dianggap sebagai raja.

c. Harga produk/pelayanan.

Dalam suatu kepuasan pelanggan untuk harga sendiri tidak ada yang namanya harga mahal ataupun murah semua itu dilihat serta dibandingkan sesuai dengan produk/pelayanan yang dihasilkan jika produk atau layanan tersebut bagus maka harga akan menjadi sesuai

## **METODE PENELITIAN**

### **Desain Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Metode kuantitatif dinamakan metode tradisional, karena metode ini sudah cukup lama digunakan sehingga sudah mentradisi sebagai metode untuk penelitian, metode ini disebut sebagai metode positivistik karena berlandaskan pada filsafat positif (Sugiyono:2018). Penelitian ini menggunakan teknik analisis deskriptif dengan presentase teknik ini dipilih untuk mengetahui seberapa besar kepuasan konsumen terhadap pelayanan yang diberikan oleh unit lost and found PT. Avia Citra Dirgantara di bandar udara Abdulrachman Saleh Malang.

### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah pengguna jasa unit lost and found PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh yang jumlah pengguna nya di perkirakan ada 58.564 orang dalam sebulan. Sugiyono (2019:127) mendefinisikan sampel sebagai bagian dari populasi yang mewakili atau representatif. Peneliti nantinya akan menggunakan sampel yang diambil dari populasi itu sendiri, karena mengingat besarnya jumlah populasi, terbatasnya waktu, dana dan tenaga dalam penelitian ini. Selanjutnya, untuk menentukan dan mengetahui berapa banyak jumlah sampel yang diambil, peneliti menggunakan rumus Slovin (Sugiyono 2019:137) untuk mencari dan menentukan jumlah sampel. Hasil pada saat pengambilan data berdasarkan perhitungan sampel menggunakan rumus slovin peneliti menyebarkan ke 100 responden dan semuanya dapat diolah dan disajikan menjadi data sebuah penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah penyebaran kuesioner. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono:2018). Penelitian ini menggunakan kuesioner berupa Google form yang akan disebarkan kepada responden yang pernah menggunakan jasa unit lost and found PT. Avia Citra Dirgantara di

Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan pengukuran skala likert. Menurut Sugiyono (2018) skala likert yaitu skala yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dengan skala likert, maka indikator yang akan diukur dijabarkan menjadi indikator indikator. Pada penelitian ini penulis menggunakan kuesioner tes skala likert dimana pilihan jawaban dikategorikan sebagai suatu pernyataan sikap S P / S B (sangat penting/Sangat baik), P/B (penting/Baik), TP/TB (tidak penting/tidak baik), dan STP/STB (sangat tidak penting/sangat tidak baik)

## Teknik Analisis Data

Penyederhanaan proses analisis data menjadi bentuk yang lebih mudah dipahami dan dibaca oleh peneliti atau orang lain yang datanya telah dikumpulkan oleh peneliti sebelumnya dilapangan pada penelitian ini peneliti menggunakan bantuan program SPSS dan Excel sebagai alat untuk meregresikan model yang telah dirumuskan :

### 1. Uji instrumen

#### a. Uji Validitas

Ketetapan data yang diperoleh oleh peneliti sesuai dengan data objek penelitian , maka dari itu data yang valid adalah mengukur apa yang hendak diukur, data yang tidak berbeda-beda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek penelitian (Sugiyono: 2018). Penelitian ini menggunakan uji *pearson product* dengan menggunakan SPSS. Dengan hasil:

Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka butir pertanyaan dinyatakan valid.

Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid.

#### b. Uji Realibilitas

Uji Reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang telah dirancang dalam bentuk kuosioner, suatu pengukuran yang mampu memberikan hasil ukur yang terpercaya. Pengukuran reliabilitas dalam penelitian ini menggunakan program SPSS *for windows*. Untuk melihat ada tidaknya suatu alat ukur digunakan pendekatan secara statistik melalui koefisien reliabilitas dan apabila koefisien reliabilitasnya lebih besar dari 0,60 maka secara keseluruhan pernyataan tersebut dinyatakan handal (reliabel) (Sugiyono: 2018).

### 2. Uji Statistik Deskriptif

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif kuantitatif dengan persentase. Menurut Sugiyono (2018) metode analisis deskriptif adalah statistik yang digunakan untuk menganalisis data dengan cara mendeskripsikan atau menggambarkan data yang telah terkumpul sebagaimana adanya tanpa bermaksud membuat kesimpulan yang berlaku untuk umum atau generalisas.Maka dapat disimpulkan analisis deskriptif adalah suatu analisis yang mendeskripsikan suatu data kuantitatif sebagai mana adanya. Teknik analisis kuantitatif deskriptif digunakan untuk mengelola dan menginterpretasikan data yang berbentuk angka atau yang bersifat sistematis. Jenis analisisnya menggunakan analisis persentase dengan menggunakan rumus :

$$P = \frac{f}{n} 100\%$$

keterangan :

- P : persentase (%) yang dicari  
F : jumlah responden  
N : jumlah keseluruhan responden  
3. Indeks Kepuasan Pelanggan

Untuk teknik kedua penulis menggunakan rumus IKP. Menurut Tjiptono (2019:76), kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai perbandingan antara harapan atau ekspektasi sebelum pembelian dan persepsi terhadap kinerja setelah pembelian. Kepuasan pelanggan tercapai apabila kinerja melebihi harapan. Sebaliknya bila kinerja kurang dari harapan maka konsumen akan kecewa atau tidak puas. Untuk rumus yang digunakan adalah :

$$\text{Rumus : IKP} = \text{PP} - \text{EP}$$

Keterangan :

PP : nilai rata rata kinerja/responden

EP : nilai rata rata harapan/responden

Selanjutnya hasil dari rumus diatas disesuaikan dengan kriteria pengukuran IKP :

IKP > 0 , konsumen sangat puas

IKP = 0 , konsumen puas

IKP < 0 , konsumen tidak puas

#### 4. *Importance Performance Analysis (IPA)*

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan metode *Importance Performance Analysis (IPA)* dengan bantuan SPSS. Metode IPA merupakan suatu kerangka yang digunakan untuk mengetahui kepuasan pelanggan sebagai fungsi dari hubungan kedua harapan yang menonjolkan atribut (*important*) dan penilaian mengenai kinerja mereka (*performance*). Analisa kuantitatif yang digunakan adalah *Importance Performance Analysis* atau analisis tingkat kepentingan dan kinerja kepuasan pelanggan (Martilla dan James, 1977). Metode IPA menggunakan dalam skala Likert empat butir, yang memberikan nilai bobot dari nilai 1 sampai dengan 4 , yaitu:

- a. Penilaian tingkat harapan (*importance*) pelayanan unit *lost and found* (indikator Y) diukur dengan menggunakan 4 (empat) indikator kualitas pelayanan dengan bobot sebagai berikut:

**Tabel 1. Penilaian Tingkat Harapan**

Indikator	Bobot nilai
Sangat Penting	4
Penting	3
Tidak Penting	2
Sangat Tidak Penting	1

- b. Penilaian kinerja (*performance*) pelayanan unit *lost and found* (indikator X) diukur dengan menggunakan 4 (empat) indikator kualitas pelayanan dengan bobot sebagai berikut:

Indikator	Bobot nilai
Sangat Baik	4
Baik	3
Tidak Baik	2
Sangat Tidak Baik	1

**Tabel 2. Bobot Penilaian Kinerja**

Adapun rumus yang digunakan dalam IPA sebagai berikut:

$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Dimana :

Tki = Tingkat kesesuaian responden

Xi = Skor penilaian kinerja

Yi = Skor kepentingan pengguna jasa

Setelah dilakukan pengukuran tingkat kesesuaian, langkah selanjutnya adalah membuat peta posisi importance – performance yang merupakan suatu bangun yang dibagi menjadi empat kuadran yang dibatasi oleh dua buah garis berpotongan tegak lurus pada titik-titik sebagai berikut:

$$\bar{X} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{X}}{k}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum_{i=1}^N \bar{Y}}{k}$$

Dimana:

$\bar{X}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kinerja seluruh atribut

$\bar{Y}$  = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat kepentingan seluruh atribut

$\bar{X}$  = Skor rata-rata kinerja

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata kepentingan

k = Banyaknya atribut yang mempengaruhi kepuasan

Selanjutnya dihitung rata-rata seluruh atribut tingkat kepentingan (Y) dan kinerja (X) yang menjadi batas dalam diagram kartesius, dengan rumus:

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{n}$$

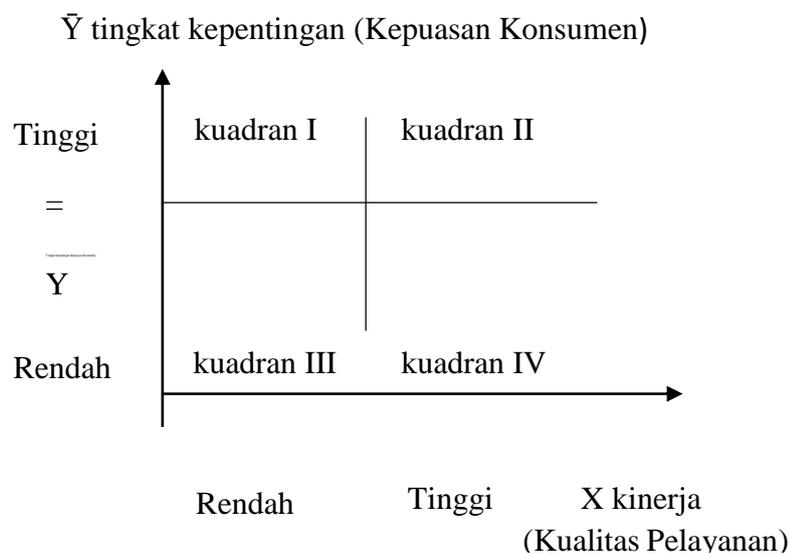
Dimana:

$\bar{X}$  = Skor rata-rata kinerja

$\bar{Y}$  = Skor rata-rata kepentingan

$n$  = Jumlah responden

Pada metode IPA, dilakukan pemetaan menjadi 4 (empat) kuadran untuk seluruh indikator yang mempengaruhi kualitas pelayanan. Pembagian kuadran dalam IPA dapat dilihat sebagai berikut



**Gambar 1. Diagram Kartesius**

Keterangan:

Kuadran I : menunjukkan faktor-faktor pelayanan yang dianggap sangat penting oleh konsumen, namun pada kenyataannya kinerja dari faktor-faktor tersebut tidak sesuai dengan keinginan konsumen..

Kuadran II : menunjukkan faktor-faktor pelayanan yang dianggap sangat penting oleh konsumen, kinerjanya telah dilaksanakan dengan cukup baik oleh pihak perusahaan. Dengan demikian pihak perusahaan wajib mempertahankan kinerja yang telah diraihinya.

Kuadran III : menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, sedangkan pihak perusahaan melaksanakannya dengan tidak berlebihan atau biasa saja.

Kuadran IV : menunjukkan adanya faktor-faktor jasa yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi kinerjanya oleh pihak perusahaan sangat baik, bahkan cenderung berlebihan.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAAN

## Uji Instrumen

### 1. Uji Validitas

Menurut Ghazali (2018) Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Uji validitas dapat dikatakan valid apabila kriteria hasil sebagai berikut :

- Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka butir pertanyaan dinyatakan valid.
- Jika nilai  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka butir pertanyaan dinyatakan tidak valid.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Tingkat Harapan**

	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>R Hitung</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
<b>Tingkat Harapan</b>	P1	0,360	0,338	Valid
	P2	0,352	0,338	Valid
	P3	0,590	0,338	Valid
	P4	0,652	0,338	Valid
	P5	0,621	0,338	Valid
	P6	0,645	0,338	Valid
	P7	0,468	0,338	Valid
	P8	0,625	0,338	Valid
	P9	0,535	0,338	Valid
	P10	0,742	0,338	Valid
	P11	0,702	0,338	Valid
	P12	0,750	0,338	Valid
	P13	0,647	0,338	Valid
	P14	0,652	0,338	Valid
	P15	0,693	0,338	Valid

Sumber:Data primer diolah (2023)

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Tingkat Kinerja**

<b>Kinerja</b>	<b>Item Pertanyaan</b>	<b>R Hitung</b>	<b>R Tabel</b>	<b>Keterangan</b>
	P1	0,492	0,338	Valid
	P2	0,340	0,338	Valid
	P3	0,710	0,338	Valid
	P4	0,677	0,338	Valid
	P5	0,660	0,338	Valid
	P6	0,784	0,338	Valid
	P7	0,831	0,338	Valid
	P8	0,710	0,338	Valid
	P9	0,610	0,338	Valid
	P10	0,684	0,338	Valid
	P11	0,830	0,338	Valid
	P12	0,712	0,338	Valid
	P13	0,771	0,338	Valid
	P14	0,730	0,338	Valid
	P15	0,644	0,338	Valid

Sumber:Data primer diolah (2023)

Berdasarkan tabel di atas, uji validitas dengan menggunakan SPSS terhadap 34 orang responden dapat di simpulkan bahwa semua item pertanyaan tersebut memiliki R Hitung > R Tabel (0,338) sehingga item instrumen tersebut valid dan dapat di gunakan dalam penelitian ini.

## 2. Uji Realibilitas

Ghozali (2018) Suatu koesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Pada penelitian ini teknik yang digunakan yaitu menggunakan teknik *Cronbach's Alpha* untuk mengukur instrumen berbentuk kuesioner. Untuk syarat reliabel dari indikator penelitian dapat diterima atau di katakan reliabel apabila nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,60.

**Tabel 5. Uji Reliabilitas Indikator Y**

Realibilitas Tingkat Harapan (Y)
----------------------------------

Cronbach's Alpha	N of Items
0,872	15

Sumber : Data diolah (2023)

**Tabel 6. Uji Reliabilitas Indikator X**

Realibilitas Kinerja (X)	
Cronbach's Alpha	N of Items
0,914	15

Sumber : Data diolah (2023)

Berdasarkan tabel di atas, uji reliabilitas yang telah dilakukan terhadap masing masing indikator didapatkan nilai *Cronbach's Alpha* dari indikator Y dan X lebih besar dari 0,6. maka demikian jawaban dari responden dari indikator-indikator penelitian tersebut reliabel, sehingga dapat digunakan untuk penelitian selanjutnya.

## PEMBAHASAN

Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa tingkat kepuasan pengguna terhadap unit *lost and found* PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang akan diukur menggunakan teknik analisis indeks kepuasan pelanggan dan importance performance analysis. Hasil analisis deskriptif tingkat kepuasan pengguna yaitu akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Bagaimana tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan unit *lost and found* PT. Avia Citra Dirgantara dengan menggunakan metode *Importance performance analysis* di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang?

Dari hasil penelitian kepuasan pengguna unit *lost and found* PT. Avia Citra Dirgantara dengan menggunakan metode *Importance performance analysis* di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dengan jumlah 100 responden menggunakan teknik indeks kepuasan pelanggan dapat disimpulkan bahwa pengguna atau penumpang merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan dengan frekuensi 37% dan respon penumpang yang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak perusahaan dengan frekuensi 32%. maka dari itu diharapkan pihak unit *lost and found* PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang untuk bisa

mempertahankan pelayanannya ataupun kedepannya dapat lebih meningkatkan pelayanannya seiring dengan menyelaraskan antara waktu dan teknologi yang ada.

Dari hasil penjelasan diatas dengan menggunakan teknik indeks kepuasan pelanggan menghasilkan pengguna atau penumpang merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dengan frekuensi presentase yang telah disebutkan sebesar 37% dan 32%, namun jika dilihat dari perindikator dengan presentase kepuasan paling besar atau sangat puas menunjukkan di indikator *Emphaty* yaitu 30%. Jika dilihat dari presentase kepuasan atau puas menunjukkan di indikator *Responsiveness* yaitu 63%. Jika dilihat dari presentase tidak puas menunjukkan di indikator *Reliability* yaitu 27%. Merasa cukup puas dengan hasil tersebut bisa menjadi perhatian khusus bagi pihak bandara untuk dapat meningkatkan pelayanannya pada atribut atribut yang terdapat pada setiap indikator yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pengguna unit *lost and found* PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.

2. Apa saja atribut kualitas pelayanan yang dianggap penting dalam menentukan tingkat kepuasan penumpang terhadap unit *lost and found* PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang?

**Tabel 7. Klasifikasi Pernyataan dalam kuadran**

Kuadran	Butir Pernyataan	Isi pernyataan
I	P3	Kondisi <i>conveyor belt</i> dapat digunakan dengan baik
	P5	Ketepatan petugas <i>lost and found</i> dalam memberikan pelayanan kepada penumpang saat pengecekan bagasi
	P11	Keamanan bagasi ketika di <i>conveyor belt</i> atau di pengantrian bagasi
	P14	Kesabaran Petugas <i>lost and found</i> dalam melayani penumpang
II	P1	Ketersediaan kereta barang di sekitar <i>conveyor belt</i> atau di pengantrian bagasi
	P4	Ketelitian petugas <i>lost and found</i> dalam pencarian bagasi penumpang yang hilang dan rusak.
	P15	Kepedulian petugas saat ada penumpang yang mengeluhkan adanya bagasi yang rusak atau hilang
III	P2	Penampilan petugas yang rapih dan sopan
	P7	Tanggapan petugas <i>lost and found</i> ketika mendapat keluhan dari penumpang
	P9	Kecakapan petugas <i>lost and found</i> ketika ada penumpang yang mengalami kesulitan dan membutuhkan bantuan
	P10	Kondisi bagasi saat diterima penumpang utuh sesuai yang diserahkan saat check in
	P12	Jaminan bagi penumpang yang mengalami kehilangan dan kerusakan bagasi

	P13	Keramahan Petugas <i>lost and found</i> saat pengecekan bagasi penumpang
IV	P8	Tanggapan petugas <i>lost and found</i> ketika mendapat kritik dan saran dari penumpang.
	P6	Kecepatan petugas <i>lost and found</i> dalam pencarian bagasi penumpang yang hilang dan rusak.

Sumber: Data primer diolah (2023)

a. Kuadran I

Pada kuadran I dapat dijelaskan bahwa pengguna menganggap atribut tersebut penting, namun pelayanan yang diberikan tidak memberikan kepuasan kepada pengguna unit *lost and found* PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. Pihak perusahaan harus memberikan perhatian khusus dan memperbaiki kinerja pada atribut yang ada di kuadran ini, agar tercapainya kepuasan pengguna. Pada kuadran I ada 4 atribut, yang pertama ada atribut nomer 3 yaitu “Kondisi *conveyor belt* dapat digunakan dengan baik”. Pada atribut ini memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,75 dan *performance* (tingkat kinerja) 3,61, maka dengan skor tersebut dapat di artikan kondisi *conveyyor belt* kurang dapat digunakan dengan baik sehingga konsumen merasa kurang puas dengan hal tersebut. Selanjutnya pada atribut nomer 5 yaitu “Ketepatan petugas *lost and found* dalam memberikan pelayanan kepada penumpang saat pengecekan bagasi”. Pada atribut ini memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,68 dan *performance* (tingkat kinerja) 3,54. Dengan hasil tersebut dapat diartikan kurang tepatnya petugas *lost and found* dalam memberikan pelayanan kepada penumpang saat pengecekan bagasi sehingga konsumen merasa kurang puas dengan hal tersebut. Selanjutnya pada atribut nomer 11 yaitu “Keamanan bagasi ketika di *conveyor belt* atau di pengantrian bagasi”. Pada atribut ini memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,74 dan *performance* (tingkat kinerja) 3,58. Dengan hasil tersebut dapat diartikan kurangnya keamanan bagasi ketika di *conveyyor belt* atau pengantrian bagasi dalam hal ini adanya potensi kerusakan atau kehilangan bagasi di *conveyyor belt*, sehingga konsumen merasa kurang puas dengan hal tersebut. Terakhir pada atribut nomer 14 yaitu “Kesabaran Petugas *lost and found* dalam melayani penumpang”. Pada atribut ini memiliki skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,73 dan *performance* (tingkat kinerja) 3,59. Dengan hasil tersebut dapat diartikan atribut nomer 14 belum sesuai dengan harapan konsumen sehingga konsumen merasa kurang puas. Pada atribut yang terdapat pada kuadran ini diharapkan pihak unit *lost and found* PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang untuk bisa memaksimalkan kinerjanya sesuai dengan apa yang diharapkan oleh konsumennya.

b. Kuadran II

Pada kuadran II dapat diartikan atribut yang dianggap penting oleh pengguna unit *lost and found* PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang disisi lain perusahaan sudah memberikan pelayanan yang sangat baik kepada pengguna di atribut ini. Dengan demikian atribut yang masuk dalam kuadran II ini harus dipertahankan. Pada kuadran II terdapat 3 atribut yang pertama yaitu atribut nomer 1 “Ketersediaan kereta barang di sekitar *conveyor belt* atau di pengantrian bagasi” dengan skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,68 dan *performance* (tingkat kinerja) 3,68. Artinya ketersediaan kereta barang di

sekitar *conveyor belt* atau di pengantrian bagasi sudah sesuai dengan harapan konsumen sehingga konsumen merasa sangat puas dengan atribut ini. Selanjutnya atribut nomer 4 yaitu “Ketelitian petugas *lost and found* dalam pencarian bagasi penumpang yang hilang dan rusak” dengan skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,71 dan *performance* (tingkat kinerja) 3,62. Artinya petugas pada *unit lost and found* sudah teliti dalam pencarian bagasi yang hilang dan sudah memenuhi harapan konsumen sehingga konsumen merasa sangat puas. Terakhir atribut nomer 15 yaitu “Kepedulian petugas saat ada penumpang yang mengeluhkan adanya bagasi yang rusak atau hilang” dengan skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,68 dan *performance* (tingkat kinerja) 3,64. Dapat diartikan atribut sudah merasa sesuai dengan harapan konsumen dan merasa puas dengan kepedulian petugas saat ada penumpang yang mengeluhkan adanya bagasi yang rusak atau hilang. Pada atribut yang terdapat pada kuadran ini perlu dipertahankan oleh unit *lost and found* PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang untuk bisa terus memberikan kepuasan terhadap konsumennya.

c. Kuadran III

Pada kuadran III menunjukkan beberapa faktor yang kurang penting pengaruhnya bagi konsumen, sedangkan pihak perusahaan melaksanakannya dengan tidak berlebihan atau biasa saja. Pada kuadran III ini terdapat 6 atribut yang pertama atribut nomer 2 yaitu “Penampilan petugas yang rapih dan sopan” dengan skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,61 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,60. Atribut nomer 7 yaitu “Tanggapan petugas *lost and found* ketika mendapat keluhan dari penumpang” dengan skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,61 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,60. Atribut nomer 9 yaitu “Kecakapan petugas *lost and found* ketika ada penumpang yang mengalami kesulitan dan membutuhkan bantuan” dengan skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,62 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,57. Atribut nomer 10 yaitu “Kondisi bagasi saat diterima penumpang utuh sesuai yang diserahkan saat check in” dengan skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,62 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,57. Atribut nomer 12 yaitu “Jaminan bagi penumpang yang mengalami kehilangan dan kerusakan bagasi” dengan skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,66 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,56. Atribut nomer 13 yaitu “Keramahan Petugas *lost and found* saat pengecekan bagasi penumpang” dengan skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,63 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,61. dari 6 atribut diatas yang terdapat di kuadran III para pengguna atau penumpang tidak begitu memberikan harapan tinggi akan atribut tersebut dan pihak unit *lost and found* PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang tidak begitu memaksimalkan atau biasa biasa saja dalam memberikan pelayanannya artinya kedua belah pihak tidak begitu mementingkan atribut yang ada di kuadran III.

d. Kuadran IV

Pada kuadran IV menunjukkan adanya faktor-faktor jasa yang dianggap kurang penting oleh konsumen tetapi kinerja dari pihak perusahaan sangat baik. Pada kuadran ini terdapat 2 atribut yang pertama atribut nomer 8 yaitu “Tanggapan petugas *lost and found* ketika mendapat kritik dan saran dari penumpang” dengan skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,66 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,62. Selanjutnya atribut nomer 6 yaitu “Kecepatan petugas *lost and found* dalam pencarian bagasi penumpang yang hilang

dan rusak” dengan skor rata-rata *importance* (tingkat harapan) 3,66 dan *performance* (tingkat kinerja) sebesar 3,63. Maka kedua atribut yang terdapat di kuadran IV pihak perusahaan sangat memperhatikan hal tersebut meskipun konsumen tidak begitu memperhatikan hal tersebut namun konsumen merasa puas.

## PENUTUP

### Kesimpulan

1. Tingkat kepuasan pengguna unit *lost and found* PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang menggunakan metode indeks kepuasan pelanggan dan *importance performance analysis* memberikan kemudahan bagi perusahaan untuk dapat membagi item-item mana saja yang perlu untuk dipertahankan dan ditingkatkan dengan melihat letak presentasi dan juga kuadran dari masing-masing item. Tingkat kepuasan pengguna unit *lost and found* PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang dengan metode indeks kepuasan pelanggan dapat dilihat dengan nilai IKP sebesar 37% menyatakan sangat puas dan 32% menyatakan puas dengan kinerja atau pelayanan unit *lost and found* PT. Avia Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang.
2. Dari hasil perhitungan *importance performance analysis* pada kuadran I untuk dapat ditingkatkan karena item yang terdapat pada kuadran I memiliki tingkat harapan tinggi bagi konsumen namun pelayanan yang diberikan masih rendah. Kuadran II untuk bisa tetap dipertahankan dan ditingkatkan karena sudah sesuai antara harapan dan kinerja yang tinggi. Sedangkan kuadran III dan IV dapat dikaji ulang oleh pihak perusahaan.

### Saran

1. Kepada pihak perusahaan atau unit *lost and found* khususnya dengan ketersediaan kereta barang di sekitar *conveyor belt*, ketelitian petugas *lost and found* dalam pencarian bagasi penumpang yang hilang dan rusak, dan kepedulian petugas saat ada penumpang yang mengeluhkan adanya bagasi yang rusak atau hilang untuk bisa dipertahankan jika hal tersebut sudah sesuai dengan harapan pengguna atau penumpang. Selanjutnya hal lainnya jika dilihat dari aspek yang terdapat pada penelitian ini maka dari itu bisa untuk ditingkatkan kembali tentunya dengan menyesuaikan waktu, kondisi, serta kebutuhan.
2. Peneliti berharap dengan adanya penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya untuk dapat mengembangkan pembahasan serta point point yang terdapat pada penelitian ini tentunya dengan menyesuaikan waktu, kebutuhan dan teknologi dimasa yang akan datang.

## DAFTAR PUSTAKA

Abdul Majid, Suharto 2013. *Customer service* Dalam Bisnis Jasa Transportasi, Jakarta: Rajawali Pers, 2009.

- Arga,Wickal Putra.2022.Analisis Penanganan Unit Lost And Found Dalam Kasus Damage Baggage Pada Saat Tiba Di Arrival Station Bandar Udara Tjlik Riwut Palangkaraya.Skripsi.*Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara,Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.*
- Damamik, Jeni Sartika. "Evaluasi Fasilitas Peralatan Baggage Handling Di Bandar Udara Hang Nadim Batam." *Warta Ardhia* 38.4 (2012): 409-421.
- Fathiya, Nurul (2020) Pengaruh Fasilitas *Land Side* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat.Skripsi Thesis.Sekolah Tinggi Teknologi KeDirgantaraan Yogyakarta.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran. Pendekatan Praktis. Edisi Pertama. Cetakan Pertama.* Graha Ilmu. Yogyakarta.
- Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian (kuantitatif, kualitatif dan R&D).* Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian (kuantitatif, kualitatif dan R&D).* Bandung: Alfabeta
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.*
- Tjiptono, Fandy. 2019, *Strategi Pemasaran, Edisi 4, Yogyakarta: Andi*