



## Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Petugas *Check-In* Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Yogyakarta *Internasional Airport*

**Muhammad Arjuna Cipta Utama**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email: [Muhammad.arjuna.cipta.utama\\_181009465@students.sttkd.ac.id](mailto:Muhammad.arjuna.cipta.utama_181009465@students.sttkd.ac.id)

**Yuniar Istiyani**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email: yuniar: [istiyani@sttkd.ac.id](mailto:istiyani@sttkd.ac.id)

**Abstrak;** Petugas *check-in* juga merupakan elemen penting dalam menentukan pemenuhan kepuasan penumpang. Karena pencapaian organisasi sebagian besar ditentukan oleh sifat pelayanan yang diberikan oleh petugas *check-in*, Seperti yang di ketahui bahwa di Indonesia masih banyak kendala yang dialami oleh penumpang pada saat melakukan proses *check-in*, salah satu contohnya yaitu kurangnya pelayanan yang diberikan oleh petugas *check-in counter* seperti lambatnya petugas dalam menanggapi penumpang sehingga terjadi, Seperti yang di ketahui bahwa maskapai Lion Air merupakan maskapai yang cukup banyak diminati dan jumlah penumpangnya cukup tinggi, sehingga dengan begitu diharapkan pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal. peneliti tertarik untuk meneliti tentang bagaimana kepuasan penumpang terhadap pelayanan petugas *check-in* maskapai Lion. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden, hasil penyebaran kuesioner kepada 100 responden yang menggunakan maskapai lion air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan diukur dengan menggunakan rumus slovin. Pengambilan data jumlah sampel menggunakan survey dengan instrumen berupa kuesioner. Data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana, Uji T dan koefisien determinasi dengan tingkat harapan sebagai variabel bebas dan kinerja petugas *check-in* sebagai variabel terikat yang diolah menggunakan aplikasi SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung  $> t$  tabel dengan nilai  $5,803 > 1,661$  dengan taraf signifikan  $0.01 < 0,05$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang berarti adanya pengaruh tingkat harapan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta secara parsial diterima. Persentase berdasarkan uji koefisien determinasi diketahui R square sebesar 25,6 hal ini mengandung arti bahwa pengaruh kinerja petugas *check-in* terhadap tingkat harapan penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah sebesar 25,6%. dan untuk 74,4 % di pengaruhi oleh variable di luar kajian ini

**Kata Kunci:** petugas *check-in*, kepuasan penumpang, pelayanan .

**Abstract;** This study aims to find out: how check-in officers handle and act on special passengers at Adi Check-in officers are also an important element in determining passenger satisfaction. Because organizational achievements are largely determined by the nature of the service provided by check-in officers. As is known, in Indonesia there are still many obstacles experienced by passengers during the check-in process, one example is the lack of service provided by check-in officers. -in counter such as officers being slow in responding to passengers, which is what happens. As is known, Lion Air is an airline that is quite popular

*and the number of passengers is quite high, so it is hoped that the service provided can be maximized. Researchers are interested in researching how passengers are satisfied with the service of Lion airline check-in officers. This research uses quantitative methods using purposive sampling techniques. The sample used was 100 respondents, the results of distributing questionnaires to 100 respondents who used Lion Air at Yogyakarta International Airport were measured using the Slovin formula. Data collection on the sample size used a survey with an instrument in the form of a questionnaire. Data were analyzed using simple linear regression, T-test, and coefficient of determination with the level of expectation as the independent variable and the performance of the check-in staff as the dependent variable which was processed using the SPSS application. The results of the research show that the calculated t value  $> t$  table with a value of  $5.803 > 1.661$  with a significance level of  $0.01 < 0.05$ , so it can be concluded that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, which means that the influence of the level of passenger expectations at Yogyakarta International Airport is partially accepted. The percentage based on the coefficient of determination test shows that the R square is 25.6. This means that the influence of the performance of check-in officers on the level of passenger expectations at Yogyakarta International Airport is 25.6%, and 74.4% is influenced by variables outside this study.*

**Keywords:** *check-in officer, passenger satisfaction, service.*

## LATAR BELAKANG

Memerlukan Dengan meningkatnya jumlah maskapai penerbangan menyebabkan sengitnya persaingan baik dalam hal pertumbuhan jumlah penumpang maupun mempertahankan penumpang. Perusahaan penerbangan lain juga akan berusaha untuk bertahan dalam persaingan pasar melalui penawaran produk dengan keunggulan masing-masing. Salah satu perusahaan jasa transportasi yang melayani penerbangan yaitu maskapai Lion Air, dimana perusahaan Indonesia yang mengusung gagasan full service airline yakni maskapai Lion Air. Salah satu pelayanan pertama yang didapatkan penumpang pada saat menggunakan layanan maskapai Lion Air sebelum keberangkatan adalah proses check-in (preflight). Petugas check-in juga merupakan elemen penting dalam menentukan pemenuhan kepuasan penumpang. Karena pencapaian organisasi sebagian besar ditentukan oleh sifat pelayanan yang diberikan oleh petugas check-in, sedangkan pelayanan petugas berkualitas dapat dikenali melalui pemenuhan kepuasan penumpang, sedangkan pelayanan petugas berkualitas dapat dikenali melalui pemenuhan kepuasan penumpang, karena kepuasan atau kekecewaan penumpang dengan presentasi pelayanan petugas akan mempengaruhi perilaku penumpang selanjutnya. Dengan asumsi kepuasan penumpang terpenuhi maka ia akan menunjukkan kemungkinan yang lebih tinggi dari pemberian petugas untuk menggunakannya sekali lagi, Kepuasan adalah reaksi penumpang terhadap sifat pelayanan yang diberikan. Adanya pelayanan petugas check-in yang baik maka penumpang akan merasa puas karena keinginannya terpenuhi. Seperti yang di ketahui bahwa di Indonesia masih banyak kendala yang dialami oleh penumpang pada saat melakukan proses *check-in*, salah satu contohnya yaitu kurangnya pelayanan yang diberikan oleh petugas *check-in counter* seperti lambatnya petugas dalam menanggapi penumpang sehingga terjadi jumlah

Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Petugas Check-In Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport

antrian yang panjang hingga menyebabkan penumpang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh petugas *check-in counter*. Seperti yang di ketahui bahwa maskapai Lion Air merupakan maskapai yang cukup banyak diminati dan jumlah penumpangnya cukup tinggi, sehingga dengan begitu diharapkan pelayanan yang diberikan dapat lebih maksimal. Berdasarkan masalah tersebut maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Petugas *Check-In* Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Yogyakarta *International airport*”

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Bandar Udara**

Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization): Bandar udara adalah area tertentu didarat atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (persero) Angkasa Pura adalah "lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Kemudian menurut PT Angkasa Pura I (Persero) Dalam Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan disebutkan setidaknya terdapat 6 jenis Bandar udara yaitu :

- a. Bandar Udara Umum, merupakan Bandar udara yang digunakan untuk melayani kepentingan umum.
- b. Bandar Udara Khusus, digunakan untuk melayani kegiatan sendiri guna menunjang kegiatan tertentu.
- c. Bandar Udara Domestik, adalah Bandar udara yang hanya melayani rute penerbangan dalam negeri.
- d. Bandar Udara Internasional, adalah Bandar udara yang ditetapkan untuk melayani rute penerbangan dalam negeri maupun dari dan ke luar negeri. Biasanya pada Bandar udara internasional dilengkapi dengan fasilitas *custom, immigration, and quarantine (CIQ)*.
- e. Bandar Udara Pengumpul (*hub*) adalah Bandar udara yang mempunyai cakupan pelayanan yang luas dari berbagai Bandar udara yang melayani penumpang atau kargo dalam jumlah besar dan mempengaruhi perkembangan ekonomi secara nasional atau berbasis provinsi.
- f. Bandar Udara Pengumpan (*spoke*) adalah Bandar udara yang tujuannya untuk menunjang atau Bandar udara pengumpan mempunyai cakupan pelayanan terbatas atau sebagai salah satu prasarana pembantu pelayanan kegiatan lokal.

### **Pelayanan**

Pelayanan dapat didefinisikan sebagai semua bentuk kegiatan atau aktivitas yang diberikan oleh satu pihak lain yang memiliki hubungan dengan tujuan adalah memiliki pilihan untuk memberikan pemenuhan kepada pihak berikutnya yang khawatir atas tenaga dan produk yang diberikan. Kualitas pelayanan adalah sesuatu yang mutlak harus dimiliki oleh organisasi atau perusahaan yang menangani jasa pelayanan yang ditawarkan, karena

dengan sifat pelayanan kepada pelanggan, organisasi atau perusahaan dapat mengukur tingkat kinerja yang telah dicapai. Menurut Parasuraman et al. (1988) kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima dimensi antara lain:

- a. Bukti Langsung (*Tangibles*) kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi pelanggan dan hal tersebut merupakan hal yang konkret. Artinya, kualitas tersebut dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pelanggan.
- b. Keandalan (*Reliability*) kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya.
- c. Ketanggapan (*Responsiveness*) merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas.
- d. Jaminan (*Assurance*) merupakan pengetahuan kesopanan santunan, dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan.
- e. (*Empathy*) Merupakan pemberian perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

### **Penumpang**

Pasal 1 ayat (25) UU No. 22 Tahun 2009, yang disebut penumpang adalah setiap orang yang berada dikendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan. Dengan mengikatkan diri setelah membayar uang atau tiket angkutan umum sebagai kontraprestasi dalam perjanjian pengangkutan maka seseorang telah sah sebagai penumpang alat angkutan penumpang umum yang apabila mengalami kecelakaan diri, Pengertian penumpang menurut Rohmatullah (Antonius Hubertus, 2019) merupakan setiap orang yang diangkut maupun yang harus diangkut dengan menggunakan alat transportasi atas dasar persetujuan dari badan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut Menurut Peraturan Menteri Nomor 185 Tahun 2015 tentang Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal. Penumpang adalah orang yang namanya tercantum didalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).

### **Kepuasan Penumpang**

Menurut Moha & Loindong,( 2016) kepuasan pelanggan adalah sensasi kesenangan atau ketidakpuasan individu yang muncul dari perbandingan penyajian barang (hasil) yang tampak dengan asumsi mereka untuk aktivitas yang diambil oleh pembeli. kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja produk atau jasa yang ia rasakan dengan harapannya. kepuasan ialah sebuah persepsi dimana jika harapan konsumen dibawah yang diharapkan nya akan muncul rasa kecewa bila persepsi sesuai keinginan konsumennya akan muncul rasa kegembiraan, kepuasan, serta membentuk rasa kesetiaan pada produk terkait ataupun sebaliknya Indikator kepuasan Menurut (Yunus dan Budiyanto, 2014) yaitu :

- a) Jasa yang disediakan telah sesuai dengan harapan pelanggan

- b) Kualitas pelayanan dan fasilitas yang dapat diakses sesuai dengan tingkat kemauan pelanggan
- c) Presentasi asli dari kinerja organisasi pada berbagai properti penting telah sesuai dengan asumsi pelanggan.

### **Petugas *Check –In Counter***

Petugas *check-in counter* merupakan seseorang yang melakukan tugas untuk memeriksa tiket penumpang pada saat melakukan *check-in* yang meliputi nama, tujuan, masa berlaku, class of service, yang disesuaikan oleh jadwal dan tujuan penerbangan. Pendi (2016) tugas dari seorang petugas *check-in counter* yaitu melakukan pemeriksaan tiket sebelum penerbangan dilakukan dan mencocokkannya dengan identitas penumpang tersebut apakah sudah sesuai atau belum. Hal ini dilakukan untuk penumpang domestik sesuai dengan kartu identitas.

*Chek-in* merupakan suatu service atau pelayanan yang di berikan kepada penumpang pada saat check-in, pada saat ini di lakukan pengecekan terhadap bagasi, dan tentunya juga pemberian label-label pada bagasi penumpang, pemberian boarding pass, dan tidak lupa pemberian informasi mengenai pembayaran airporttax, lokasi gate, dan schedule keberangkatan pesawat yang akan di naiki. Adapun prosedur *Chek-in airlines* sebagai berikut:

- a) Petugas *check-in* harus sudah berada di *check-in counter* minimal 2 jam sebelum STD (*schedule time departure*).
- b) Petugas *check-in* memastikan prepare sebelum *flight* dengan mengeluarkan print *passanger name record* apabila sewaktu waktu terjadi *system down*.
- c) Petugas *check-in* memberikan *greeting* / salam dengan ramah kepada penumpang yang akan *check-in*.
- d) Menanyakan dan meminta dengan sopan tiket beserta ID calon penumpang.
- e) Memeriksa tiket beserta memastikan nama calon penumpang ada dalam PNR (*passanger name record*).
- f) Menanyakan dengan sopan apakah ada barang yang harus di begasikan.
- g) Profiling penumpang, yaitu menanyakan pertanyaan standar, apakah ada barang bagasi titipan dari orang lain? Serta apakah ada barang berbahaya (*dangerous goods*) tersimpan dalam begasi penumpang.
- h) Melakukan proses *check-in* dengan memasukan nama/*code booking* calon penumpang dan memastikan nama calon penumpang telah sesuai dengan ID yang ada serta memberikantempat duduk (*seat*).
- i) Memasukan nomor *tag baggage* ke sistem beserta berat aktualnya.
- j) Mencetak *boarding pass* dan menyerahkan beserta *tagbaggage* kepada penumpang dengan menggunakan kedua tangan, serta menginformasikan *boarding time, seat number*, dan *boarding gate* kepada penumpang.
- k) Mengucapkan terimakasih dan selamat jalan kepada penumpang

### **METODE PENELITIAN**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan metode kuantitatif. 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 check-in counter pada maskapai Lion Air di bandara Yogyakarta International Airport.

1. Populasi dan sampel
2. Instrument penelitian
3. Tempat dan waktu penelitian
4. Jenis dan sumber data
5. Analisis data
6. Uji instrument
7. Uji validitas
8. Uji reliabilitas
9. Uji Analisis regresi linier sederhana
10. Uji t (parsial)
11. Koefisien determinasi

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Pengaruh pelayanan petugas check-in maskapai lion air terhadap kepuasan penumpang domestik di bandar udara Yogyakarta internasional airport ?**

Hasil kuesioner dan pengambilan dokumentasi secara langsung oleh peneliti pada bulan juni 2023, pengujian hipotesis diketahui nilai thitung  $>$  ttabel ( $5.803 > 1661$ ) artinya  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh tingkat harapan (X) terhadap kinerja petugas check-in (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Kemudian dengan membandingkan nilai signifikan terhadap kinerja petugas check-in (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah sebesar  $0,01 < 0,05$  sehingga disimpulkan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak maka terdapat pengaruh antara variabel X dan Y. Hasil tersebut dinyatakan benar karena peneliti sudah melakukan penyebaran kuisisioner secara langsung terhadap pelayanan petugas check-in maskapai lion air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta internasional airport untuk pelayanan dalam kondisi baik tetapi ada juga beberapa penumpang yang sedikit kurang puas dengan pelayanan petugas check-in dan juga petugas di Bandar Udara Internasional Yogyakarta sudah bekerja dengan sesuai prosedur yang ada. Jadi hasil dari penelitian dimana kepuasan penumpang berpengaruh terhadap kinerja petugas check-in.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa nilai uji thitung sebesar  $5.803 >$  nilai ttabel  $1.661$  dan nilai signifikansinya sebesar  $0,01 < 0,05$ . Sementara penelitian lain yang relevan seperti penelitian Rahman (2021) menunjukkan bahwa tingkat harapan berpengaruh signifikan ditunjukkan oleh nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ , penelitian Adjie (2021) menunjukkan bahwa thitung  $1.232 >$  ttabel  $0,2021$ , dan penelitian Ervandi (2021)

Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Petugas Check-In Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport menunjukkan bahwa ada pengaruh signifikan dari tingkat harapan terhadap kinerja petugas check-in ditunjukkan oleh nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ . Dengan demikian hasil penelitian ini mendukung penelitian mereka, karena kepuasan penumpang dari tingkat harapan berpengaruh terhadap kinerja petugas check-in .

### **Besar pengaruh pelayanan petugas *check-in* maskapai Lion air terhadap kepuasan penumpang domestik di bandar Udara Yogyakarta International Airport**

Kepuasan penumpang terhadap pelayanan petugas check-in maskapai lion air mempunyai korelasi secara langsung dengan kinerja petugas check-in lion air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta internasional airport. Berdasarkan hasil kuesioner yang dilakukan hasil analisis regresi linier sederhana diketahui output model summary mempunyai nilai koefisien determinasi (R-square) sebesar 0,25,6 atau 25,6% hal ini mengandung arti bahwa pengaruh kepuasan penumpang atau tingkat harapan berpengaruh terhadap kinerja petugas check-in lion air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta internasional airports sebesar 25,6 %. Hasil tersebut dinyatakan benar karena peneliti sudah melakukan pengolahan data dengan menggunakan program SPSS dan melihat secara langsung dilokasi bahwa penumpang memberikan penilaian sesuai keadaan sebenarnya dari kepuasan penumpang maskapai lion air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta internasional airport.

Angka 38% menunjukkan tingkat seberapa puas penumpang terhadap pelayanan petugas check-in lion air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta internasional airport dihasilkan dari variabel kepuasan penumpang dan kinerja petugas check-in maskapai lion air 62% dipengaruhi oleh variabel di luar kajian ini. Penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja petugas check-in maskapai Lion Air yang diberikan oleh bandar udara, maka semakin meningkat pula kepuasan yang dirasakan pengguna jasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

Peran Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran-saran yang sekiranya membangun dan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Adapun saran-saran adalah sebagai berikut

### **Bagi Perusahaan**

Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada perusahaan untuk mempertahankan fasilitas yang sudah memadai sesuai dengan kenyamanan penumpang yang telah ditetapkan, kemudian perlunya untuk maskapai Lion Air adalah perlu nya melakukan peningkatan mengenai kualitas pelayanan terutama pada check-in counter agar tingkat kepuasan penumpang pada maskapai lion air akan terus meningkat. . Kualitas pelayanan check-in counter dan petugas yang lainnya akan membuat penumpang menjadi loyal dan akan merekomendasikan maskapai lion air

### **Bagi peneliti selanjutnya**

Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman untuk penelitian selanjutnya dengan menggunakan kelengkapan dan pengolahan data yang akurat. Kemudian agar menambahkan variabel pada penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih memuaskan

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah disimpulkan, maka peneliti dapat memberikan saran-saran yang sekiranya membangun dan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak yang terkait dengan penelitian ini. Adapun saran-saran adalah sebagai berikut :

1. Bagi perusahaan, hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan kepada perusahaan untuk mempertahankan fasilitas yang sudah memadai sesuai dengan kenyamanan penumpang yang telah ditetapkan, kemudian perlunya untuk maskapai lion air adalah perlu nya melakukan peningkatan mengenai kualitas pelayanan terutama pada check-in counter agar tingkat kepuasan penumpang pada maskapai lion air akan terus meningkat. . Kualitas pelayanan check-in counter dan petugas yang lainnya akan membuat penumpang menjadi loyal dan akan merekomendasikan maskapai lion air .
2. Bagi Peneliti selanjutnya, hasil penelitian ini dapat dijadikan pedoman untuk penelitian selanjutnya dengan menggunakan kelengkapan dan pengolahan data yang akurat. Kemudian agar menambahkan variabel pada penelitian selanjutnya untuk mendapatkan hasil yang lebih memuaskan

### **DAFTAR PUSTAKA**

- A. Parasuraman, Valarie A. Zeithaml, and Leonard L. Berry. 1988. "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*. Vol 64 (1) pp 12-37
- Al Hamdani, R., & Aprilliyani, R. (2017). Pengaruh Pelayanan Bandar Udara Terhadap Kepuasan Konsumen Di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun Kotawaringin Barat Kalimantan Tengah. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 13(1).
- Anonim, 2009. Undang-Undang No.22 tahun 2009, Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Ariana, G. P. (2020). Pengaruh Harga Tiket Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang (Doctoral Dissertation, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Atwal, Sitti Balqis. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Maskapai Garuda Indonesia Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Buchari Alma., 2016 Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa. Bandung. Alfabeta
- Budiyanto dan Yunus. (2014). "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan". Skripsi. Surabaya: STIESIA.
- David Wijaya, (2017). "Manajemen Keuangan Konsep dan Penerapannya". Jakarta: PT. Grasindo.
- Ghozali, I.H. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25(9th ed).

Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Petugas Check-In Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport  
Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

ICAO. (n.d.). Annex 14. *Tentang Bandar Udara*.

Kusumayanti, Firda Amalia. 2022. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Check- In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, Tugas Akhir. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

Mardhino, R., & Yulhendri, Y. (2019). Pengaruh Harga Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Transportasi Darat KA Sibiruang Jurusan Padang-Pariaman. *Skripsi Ecoge*, 2(4), 643-653.

Noeraini, I. A., & Sugiyono, S. (2016). Pengaruh tingkat kepercayaan, kualitas pelayanan, dan hargaterhadap kepuasan pelanggan JNE Surabaya. *Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen (JIRM)*, 5(5).

Peraturan Menteri (PM) Republik Indonesia Nomor 49 Tahun 2012 Bab 1 ayat 5 Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal. Jakarta.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor Pm 185 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri

Republik Indonesia. 2013, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: PM 69 Tahun 2013 Tentang Tata n Kbandarudaraan Nasional. Jakarta: Sekretariat Negara.

Sartika Moha dan Sjendry Loindong.(2016). Analisis Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Yuta Di Kota Manado.Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Jurusan Manajemen.Jurnal EMBA Vol.4 No.1, Hal.3-10

Siregar, Sofian. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif : dilengkapi dengan perbandingan perhitungan manual dan SPSS. Penerbit Kencana: Jakarta

Sugiyono, D. (2013). Metode penelitian pendidikan pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D.

Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian (kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta

Sutanto, Herry dan Khaerul Umam. 2013. Manajemen Pemasaran Bank Syariah. Bandung: CV Pustaka Setia.

Undang Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009 *Tentang Penerbangan*. Lembaran Negara Republik Indonesia

Waluyo, Tomi. 2022. Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Keberangkatan Bandara Ahmad Yani Semarang. Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.