

# KOMPARASI KUALITAS PELAYANAN CHECK IN DENGAN PENGAMBILAN BAGASI PADA MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA DI DAERAH ISTIMEWA YOGYAKARTA

Didik Subiyanto

Ahmad Mudiun

STIE Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta

## ABSTRACT

*Service Quality is any form of activities carried out by a company to meet the consumer expectations. This study aimed to find out the difference between the quality of check-in services and baggage collection on Garuda Indonesia airlines in Yogyakarta Special Region.*

*This research was a descriptive study with data collection in the cluster area. This research was conducted at Yogyakarta Adjisucipto airport. The data collection was done by giving questionnaires directly to respondents. The research subjects used were Garuda Indonesia airline passengers at Yogyakarta Adjisucipto airport aged  $\geq 15$  years. The analysis of the data used to find out the difference between the quality of check-in service and baggage collection at Garuda Indonesia airlines in Yogyakarta Special Region is the mann whitney t-test.*

*The results of a study of 100 respondents showed that there were significant differences between the quality of check-in service and the baggage collection.*

*Keywords: comparison, quality, service*

## PENDAHULUAN

Di era sekarang ini perkembangan di bidang ilmu pengetahuan dan teknologi (IPTEK) semakin pesat. Hal ini mempengaruhi setiap perusahaan untuk selalu memikirkan dan menerapkan strategi baru untuk bersaing dan bergerak searah dengan keinginan masyarakat pengguna jasa.

Dalam hal ini, PT.Garuda Indonesia yang merupakan salah satu perusahaan penyedia jasa transportasi udara berusaha professional dalam bidang penanganan penumpang dan barang. Untuk kelangsungan hidup perusahaan dalam menghadapi arus perubahan global, PT.Garuda Indonesia sebagai salah satu perusahaan *Ground handling* terus menerus meningkatkan kualitas sumber daya manusia dan perbaikan di sektor pelayanan demi memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan akan kepuasan dalam menggunakan jasa penerbangan. Dengan memanfaatkan momentum tahun 2016 sebagai tahun persaingan global maka PT.Garuda Indonesia berusaha keras meningkatkan pelayanan di segala bidang.

Pelayanan sebelum keberangkatan atau *Pre-flight service* menjadi sangat penting karena menjadi pijakan awal bagi pelanggan dalam memperoleh kepuasan, pelayanan

Pengambilan Bagasi atau *Lost and Found* juga tidak kalah pentingnya, sebab menjadi penentu apakah penumpang akan loyal atau akan meninggalkannya dan berpindah ke penyedia jasa lain, departemen *Lost and Found* menjadi sangat penting karena mengurus segala sesuatu yang berhubungan dengan bagasi penumpang mulai kedatangan, penemuan, kehilangan maupun kerusakan bagasi dan juga menyelesaikan claim dari penumpang, jika terjadi kerusakan, kehilangan maupun penemuan barang. Oleh karena itu dalam skripsi ini peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengenai “**Komparasi Kualitas Pelayanan Check In Dan Pengambilan Bagasi Pada Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Adjisujipto Yogyakarta**”.

### **Rumusan Masalah**

Sebagai dasar pembuatan skripsi, peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

1. Apakah ada perbedaan antara kualitas pelayanan check in dengan pengambilan bagasi pada maskapai Garuda Indonesia di daerah Istimewa Yogyakarta?

### **Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, dalam pembuatan skripsi ini Peneliti membatasi masalah agar tidak menyimpang dari pembahasan yaitu sebagai berikut :

1. Masalah yang diteliti yaitu mengetahui perbedaan antara kualitas pelayanan check-in dengan pengambilan bagasi pada maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Adjisujipto Yogyakarta.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui perbedaan kualitas pelayanan check-in dengan pengambilan bagasi pada maskapai Garuda Indonesia di daerah Istimewa Yogyakarta.

Manfaat dalam skripsi ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak perusahaan terutama manajemen maskapai Garuda Indonesia dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada konsumen.

## **TINJAUAN PUSTAKA DAN HIPOTESIS**

### **Pemasaran Jasa**

Pemasaran terdiri dari semua aktivitas yang dirancang untuk menghasilkan dan memfasilitasi setiap pertukaran yang dimaksudkan untuk memuaskan kebutuhan atau keinginan konsumen (Kotler, 2002). Menurut *American Marketing Association* pemasaran merupakan proses perencanaan dan pelaksanaan konsepsi, penetapan harga, promosi dan distribusi gagasan, barang dan jasa untuk menciptakan pertukaran yang memuaskan tujuan individual dan organisasional (Tjiptono, 2004).

Jasa mempunyai empat karakteristik utama yang sangat mempengaruhi rancangan program pemasaran, karakteristik jasa menurut Tjiptono (2006) adalah sebagai berikut :

- a. Intangibility  
Jasa berbeda dengan barang. Bila barang merupakan suatu objek, alat atau benda; maka jasa adalah perbuatan, tindakan, pengalaman, proses, kinerja atau usaha. Hal tersebut yang menyebabkan jasa tidak dapat dilihat, dirasa, dicium, didengar, atau diraba sebelum dibeli dan dikonsumsi.
- b. Inseparability

## Komparasi Kualitas Pelayanan Check In Dengan Pengambilan Bagasi Pada ... (Didik Subiyanto, Ahmad Mudiun)

Barang biasanya diproduksi, kemudian dijual, lalu dikonsumsi. Sedangkan jasa pada umumnya dijual terlebih dahulu, baru kemudian diproduksi dan dikonsumsi pada waktu dan tempat yang sama.

- c. Variability/heterogeneity/inconsistency  
Jasa bersifat sangat variabel karena merupakan *non-standardized output*, artinya banyak variasi bentuk, kualitas, dan jenis, tergantung kepada siapa, kapan, dan di mana jasa tersebut diproduksi
- d. Perishability  
Yaitu jasa tidak tahan lama dan tidak dapat disimpan
- e. Lack of ownership  
Merupakan perbedaan dasar antara jasa dan barang. Pada pembelian barang, konsumen memiliki hak penuh atas penggunaan dan manfaat produk yang dibelinya. Di lain pihak, pada pembelian jasa, pelanggan mungkin hanya memiliki akses personal atas suatu jasa untuk jangka waktu yang terbatas (misalnya kamar hotel, bioskop, jasa penerbangan dan pendidikan).

### Pelayanan

Menurut Tjiptono (2015) pada prinsipnya dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang baik yang dilakukan oleh suatu organisasi baik pemerintah maupun swasta termasuk bidang ketatausahaan harus memuat beberapa aspek, antara lain:

- a. Keterbukaan, yaitu adanya informasi pelayanan yang berupa loket informasi yang dimilikinya dan terpampang dengan jelas.
- b. Kesederhanaan yaitu mencakup prosedur pelayanan dan persyaratan pelayanan.
- c. Kepastian yaitu menyangkut informasi waktu, biaya dan petugas pelayanan yang jelas.
- d. Keadilan yaitu memberi perhatian yang sama terhadap pelanggan tanpa adanya diskriminasi yang dapat dilihat dari materi atau kedekatan seseorang.
- e. Keamanan dan kenyamanan hasil produk pelayanan memenuhi kualitas teknis dan dilengkapi dengan jaminan purna pelayanan secara administrasi.
- f. Perilaku petugas pelayanan menyenangkan pelanggan, yaitu harus tanggap dan peduli dalam memberikan pelayanan dengan tidak mempersulit pelanggan untuk mencari keuntungan pribadi.

Menurut Suharto dan Eko (2009) jenis pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan sebagai berikut:

- a. Pelayanan di tempat penjualan (*point of sale service*)  
Pelayanan di tempat penjualan tiket mempunyai peranan yang cukup penting mengingat penumpang tidak membeli barang yang bisa disentuh (*intangible product*), melainkan membeli tiket dengan mengharapkan kepuasan terhadap pelayanan. Perencanaan pelayanan di tempat penjualan tiket memerlukan tiga kebijakan yang berbeda.
  - 1) Penyediaan fasilitas bagi penumpang yang melakukan transaksi langsung dengan maskapai penerbangan.
  - 2) Maskapai penerbangan menjual sebagian tiketnya melalui maskapai lain atau *interline*. Kondisi ini terjadi jika penumpang membeli sebuah tiket untuk perjalanan multi sector yang melibatkan lebih dari satu maskapai penerbangan.
  - 3) Maskapai penerbangan harus memberikan kesempatan kepada penumpang untuk melakukan transaksi dengan agen perjalanan (*travel agent*). Maskapai penerbangan selayaknya memberikan pembinaan kepada staf agen perjalanan untuk memastikan bahwa agen perjalanan mendapat informasi yang tepat dan benar tentang produk yang ditawarkan oleh maskapai penerbangan yang bersangkutan.

b. Pelayanan di bandara

Pelayanan di bandara meliputi pelayanan sebelum keberangkatan yaitu di *check-in counter* dan ruang tunggu, dan pada saat kedatangan yaitu di *transfer-desk* dan daerah penyerahan bagasi.

1) Pelayanan *check-in*

Penumpang pada umumnya mengharapkan penanganan *check-in* yang cepat, ramah, sopan, serta efisien dalam pengalokasian tempat duduk, penanganan transfer, dan penanganan bagasi. Untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada penumpang, maskapai menyediakan beberapa *check-in counter* dengan mengelompokkan penumpang pada tempat *check-in* yang terpisah. Penumpang kelas utama dan bisnis disediakan *check-in counter* tersendiri yang terpisah dari penumpang kelas ekonomi. Di beberapa kota besar, maskapai penerbangan bahkan memberikan kemudahan kepada penumpang dengan membuka *city check-in*. Dengan fasilitas ini, penumpang melaporkan keberangkatannya di kota tanpa harus lama mengantri di bandara. Saat ini Garuda dan Merpati merupakan maskapai domestik yang masih menawarkan fasilitas *city check-in* kepada pelanggannya.

2) Transfer penumpang dan bagasi

Transfer penumpang dan bagasi yang akan meneruskan perjalanannya pada penerbangan lanjut memerlukan ketepatan, kecepatan, dan ketelitian. Permasalahan yang sering muncul adalah terlambatnya pesawat inbound. Jika penerbangan lanjutan sudah berangkat dan tidak ada lagi pesawat berikutnya, maka penumpang dan bagasinya akan menjadi masalah, terutama jika kedua sektor yang diterbanginya merupakan sektor internasional dan penerbangan yang tersedia tidak berlangsung setiap hari.

3) Ruang tunggu

Maskapai penerbangan belomba menawarkan kelebihan fasilitas ruang tunggu yang disediakan, terutama untuk penumpang kelas bisnis dan utama. Interior ruang tunggu yang nyaman, makanan serta minuman cuma-cuma yang istimewa, pelayanan superior, dan fasilitas yang lengkap ditawarkan oleh maskapai penerbangan untuk menjaring penumpang.

4) Penyerahan bagasi

Maskapai penerbangan harus mengusahakan agar bagasi segera dapat diterima saat penumpang tiba di tempat tujuan. Penumpang di kelas utama dan bisnis selayaknya mendapatkan bagasi mereka dalam prioritas pertama.

## KUALITAS PELAYANAN JASA

Kualitas produk ialah merupakan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya yang mencakup daya tahan, keandalan, kekuatan, kemudahan penggunaan dan reparasi produk serta ciri – ciri bernilai lainnya (Kotler dan Armstrong, 1997). Menurut Lovelock, 1996 (dalam Japariato, 2007) kunci pembedaan pada produk jasa dan barang adalah pada kenyataan bahwa konsumen seringkali menerima nilai dari jasa tanpa mendapatkan kepemilikan permanen dari elemen yang berwujud (Japariato, 2007). Dalam penelitian ini Kualitas produk ialah merupakan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya yang mencakup daya tahan, keandalan, kekuatan, kemudahan penggunaan dan reparasi produk serta ciri – ciri bernilai lainnya (Kotler dan Armstrong, 1997). Menurut Lovelock, 1996 (dalam Japariato, 2007) kunci pembedaan pada produk jasa dan barang adalah pada kenyataan bahwa konsumen seringkali menerima nilai dari jasa tanpa mendapatkan kepemilikan permanen dari elemen yang berwujud (Japariato, 2007). Dalam penelitian ini produk jasa

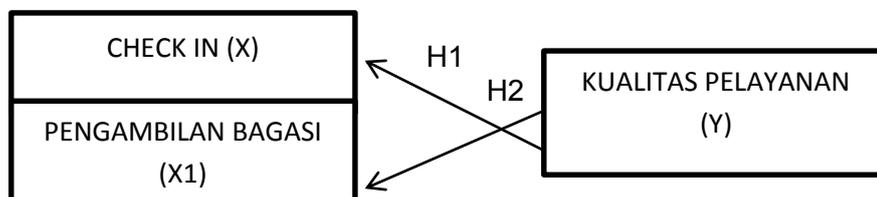
## Komparasi Kualitas Pelayanan Check In Dengan Pengambilan Bagasi Pada ... (Didik Subiyanto, Ahmad Mudiun)

yang ditawarkan oleh maskapai Garuda Indonesia adalah pelayanan melakukan perjalanan udara dengan penentuan tarif berdasar pada kualitas.

Bentuk-bentuk pelayanan tidak terlepas dari tiga macam hal menurut (Moenir: 1995), yaitu pelayanan dengan cara lisan, pelayanan melalui tulisan, pelayanan melalui perbuatan.

- a. Pelayanan dengan cara lisan  
Pelayanan dengan cara lisan dilakukan oleh petugas-petugas dibidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan.
- b. Pelayanan melalui tulisan  
Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk pelayanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi peranannya.
- c. Pelayanan melalui perbuatan  
Pada umumnya pelayanan melalui perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, oleh karena itu faktor keahlian dan ketrampilan sangat menentukan terhadap perbuatan atau pekerjaan.

### Kerangka Pemikiran



Gambar Kerangka Pemikiran

### Hipotesis

Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, oleh karena itu rumusan masalah penelitian biasanya dalam bentuk kalimat tanya. Dikatakan sementara, belum didasarkan pada fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data ( Sugiono, 2005).

1.  $H_a$  : Adanya perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan check-in dengan pengambilan bagasi pada maskapai Garuda Indonesia di daerah Istimewa Yogyakarta.
2.  $H_o$  : Tidak adanya perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan check-in dengan pengambilan bagasi pada maskapai Garuda Indonesia di daerah Istimewa Yogyakarta.

### METODE PENELITIAN

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang Garuda Indonesia 15 ->30 tahun di Daerah Istimewa Yogyakarta. Teknik *sampling* yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Cluster Area* yaitu teknik sampling yang tidak memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. (sugiyono, 2005). Dengan pengambilan sampel secara *cluster* atau *cluster sampling*. Dalam penelitian ini teknik

*cluster* yang digunakan adalah *multistage sampling method* (metode sampel multi tahap). Jumlah sampel yang akan diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

## ANALISIS DAN PEMBAHASAN

### Hasil Uji Validitas

Validitas ditentukan oleh besarnya koefisien korelasi antara skor indikator dengan skor total variabel yang bersangkutan. Bila hasil koefisien indikator  $r_{hitung}$  sama dengan atau lebih besar  $r_{tabel}$  indikator dikatakan valid (Sugiono,2001:185). dan indikator tersebut dapat dipergunakan untuk analisis berikutnya.

Uji instrumen yang dilakukan dalam penelitian ini ditujukan kepada 100 responden dengan taraf signifikansi 5%, dengan  $N=100$ ,  $df=N-2$ , atau dalam kasus ini  $df=100-2=98$  dan  $p=0,05$  maka didapat  $r_{tabel}=0,1966$  (Sujarweni, 2008:360).

**Tabel 1 Uji Validitas**

Variabel	Item Pertanyaan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Kriteria
			a = 5%,df 98	
Check-In	Item 1	0,391	0,1966	Valid
	Item 2	0,181	0,1966	Tidak Valid
	Item 3	0,113	0,1966	Tidak Valid
	Item 4	0,111	0,1966	Tidak Valid
	Item 5	0,002	0,1966	Tidak Valid
	Item 6	0,197	0,1966	Valid
	Item 7	0,015	0,1966	Tidak Valid
	Item 8	0,576	0,1966	Valid
	Item 9	0,584	0,1966	Valid
	Item 10	0,576	0,1966	Valid
	Item 11	0,758	0,1966	Valid
	Item 12	0,584	0,1966	Valid
	Item 13	0,678	0,1966	Valid
	Item 14	0,576	0,1966	Valid
	Item 15	0,584	0,1966	Valid
	Item 16	0,576	0,1966	Valid
	Item 17	0,678	0,1966	Valid

**Komparasi Kualitas Pelayanan Check In Dengan Pengambilan Bagasi Pada ...  
(Didik Subiyanto, Ahmad Mudiun)**

	Item 18	0,576	0,1966	Valid
	Item 19	0,584	0,1966	Valid
	Item 20	0,678	0,1966	Valid
	Item 21	0,584	0,1966	Valid
	Item 22	0,678	0,1966	Valid
Pengambilan Bagasi	Item 1	0,439	0,1966	Valid
	Item 2	0,437	0,1966	Valid
	Item 3	0,361	0,1966	Valid
	Item 4	0,807	0,1966	Valid
	Item 5	0,281	0,1966	Valid
	Item 6	0,807	0,1966	Valid
	Item 7	0,211	0,1966	Valid
	Item 8	0,807	0,1966	Valid
	Item 9	0,695	0,1966	Valid
	Item 10	0,807	0,1966	Valid
	Item 11	0,695	0,1966	Valid
	Item 12	0,807	0,1966	Valid
	Item 13	0,695	0,1966	Valid
	Item 14	0,807	0,1966	Valid
	Item 15	0,807	0,1966	Valid
	Item 16	0,695	0,1966	Valid
	Item 17	0,807	0,1966	Valid
	Item 18	0,695	0,1966	Valid
	Item 19	0,807	0,1966	Valid
	Item 20	0,695	0,1966	Valid
	Item 21	0,437	0,1966	Valid
	Item 22	0,807	0,1966	Valid

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, dapat dijelaskan bahwa dengan tingkat signifikan 5% semua nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  kecuali untuk item pertanyaan nomor 2, 3, 4, 5, dan 7 pada kuesioner Check-in, dimana  $r_{hitung}$  berturut-turut sebesar 0,181; 0,113; 0,111; 0,002 dan  $0,015 \leq 0,1699$ . Untuk item pertanyaan nomor 2, 3, 4, 5, dan 7 tidak dapat digunakan sebagai alat ukur untuk mengukur kualitas pelayanan Check-in. Hal ini terjadi kemungkinan responden mempunyai permasalahan dalam memahami maksud dari pertanyaan, dan responden mengalami kesulitan untuk menterjemahkan apa yang mereka rasakan. Sedangkan untuk validasi kuesioner pengambilan bagasi semua nilai  $r_{hitung} > r_{tabel}$  yang berarti semua item pertanyaan valid sebagai instrumen penelitian.

### Hasil Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan program *SPSS for windows 22* menggunakan teknik *Alpha Cronbach* dengan ketentuan suatu variabel dikatakan reliabel jika nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ . Hasil uji reliabilitas sebagai berikut:

**Tabel 2 Uji Reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alfa	Alfa standart	Kriteria
Check-In	0,684	0,60	Reliabel
Pengambilan Bagasi	0,756	0,60	Reliabel

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dengan menggunakan ketentuan nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ , maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian ini reliabel karena memiliki nilai *Cronbach Alpha*  $> 0,60$ .

### Hasil Uji Normalitas

**Tabel 3 Uji Normalitas**

Variabel	Signifikan	P value	Kriteria
Check-In	0,00	0,05	Tidak Normal
Pengambilan Bagasi	0,00	0,05	Tidak Normal

Sumber : data primer diolah

Berdasarkan hasil perhitungan diatas dengan menggunakan ketentuan nilai *signifikan*  $> 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrumen penelitian ini tidak normal karena memiliki nilai *signifikan*  $< 0,05$ . Oleh sebab itu, untuk menguji analisis komparasi digunakan uji *t-test mann whitney*.

## Hasil Uji Analisis Komparasi

Tabel 4 Hasil Analisis T-Test Mann Whitney

Test Statistics <sup>a</sup>	
	kualitas
Mann-Whitney U	2.623,000
Wilcoxon W	7.673,000
Z	-6.301
Asymp. Sig. (2-tailed)	,000

Sumber: data primer diolah

Berdasarkan hasil analisis dengan menggunakan teknik *t-test mann whitney*, diperoleh angka signifikansi 0,000 karena nilai  $p < 0,05$  maka disimpulkan bahwa “ada perbedaan bermakna antara kualitas pelayanan check-in dan pengambilan bagasi”.

## SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis dari 100 responden pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta secara keseluruhan adanya perbedaan yang signifikan antara kualitas pelayanan check-in dengan pengambilan bagasi pada maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Daerah Istimewa Yogyakarta.

Perlu adanya perhatian khusus untuk unit pelayanan Check-in, dari hasil perhitungan analisis diperoleh nilai skor rata-rata Check-in < Pengambilan Bagasi yaitu sebesar 88,99 < 91,80.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amstrong, P. K. (1997). *Prinsip-prinsip Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Ardani, G. A. (2007). *Pengaruh Strategi Bauran Pemasaran*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Batinggi, A. (1999). *Manajerial Pelayanan Umum*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Bawono, A. (2007). *Multivariate Analysis dengan SPSS*. Jawa Tengah: STAIN Salatiga Press.
- Damardjati, R. (2001). *Istilah-istilah Dunia Pariwisata*. Jakarta: PT Pradnya Paramita.
- Diana Kusumasari, S. M. (2011, Desember 1). *Hukum Online.com*. Dipetik Februari 5, 2015, dari <http://www.hukumonline.com/klinik/detail/lt4e68e0492fbe4/ketentuan-ganti-kerugian-bagi-penumpang-jika-penerbangan-terlambat>
- Fandy, T. (2015). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.

- Faudi, M. (2000). *Menata Bisnis Modern di Era Global*. Bandung: Citra Aditya.
- Griffin, J. (2003). *Menumbuhkan dan Mempertahankan Kesetiaan Pelanggan*. Jakarta: Erlangga.
- Hurriyati, R. (2005). *Bauran Pemasaran dan Loyalitas Konsumen*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Japarianto, E. (2007). *Analisa Kualitas Layanan sebagai Pengukur Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Andi.
- Julita. (2001). *Menuju Kepuasan Pelanggan Melalui Penciptaan Kualitas Pelayanan*. Bandung: Andi.
- Khotler, P. (1999). *Manajemen pemasaran di Indonesia*. Jakarta: Salemba.
- Lupioyadi, L. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba.
- Moenir, H. (1995). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Mulyanto, R. F. (1999). *Ground Handling (Tata Operasi Darat)*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Permenhub. (2008). *Paten No. 25*. Indonesia.
- Peters. (1999). *Pengambilan Keputusan Manajerial*. Jakarta: Pustaka Panenraya.
- Probo, Abdul Majid Suharto dan Warpani Eko. (2009). *Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali.
- Puspita, R. N. (2012). Perbedaan Kepuasan Pelanggan Indomaret Dan Alfamart. *skripsi*, 66.
- Sabihaini. (2002). *Analisis konsekuensi Keperilakuan Kualitas Layanan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Sugiono. (1999). *Statistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni. (2008). *Belajar Mudah SPSS untuk Penelitian*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- www.jogjakota.go.id. (2015, Maret 2). *Wikipedia*. Dipetik Februari 7, 2015, dari Wikipedia: <https://en.wikipedia.org/wiki/Yogyakarta>