

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA  
SULTAN MUHAMMAD SALAHUDIN BIMA NUSA TENGGARA BARAT

Subandi\*

Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

[subandi@amayogyakarta.ac.id](mailto:subandi@amayogyakarta.ac.id)

Muhdar

Akademi Manajemen Administrasi Yogyakarta

[subandi@amayogyakarta.ac.id](mailto:subandi@amayogyakarta.ac.id)

*\*Corresponding Author*

**Abstract**

*The aim of this research is to determine the effect of service quality on passenger satisfaction at Sultan Muhammad Salahudin Bima Airport. This writing uses a quantitative method. The population used was airplane passengers at Sultan Muhammad Salahudin Bima Airport. The sampling technique used was the Saturated Sample Technique and the sample size was 60 people. The data used is primary data by distributing questionnaires directly and indirectly to respondents/through online questionnaires. The analytical method used in this research is a multiple regression analysis method. The results of this research show that service quality has an influence on passenger satisfaction. The influence given is 50,7%.*

**Keywords:** *Service Quality, Passenger Satisfaction*

**Abstrak**

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima. Pemulisan ini menggunakan metode Kuantitatif. Populasi yang digunakan adalah Penumpang Pesawat Udara di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima. Teknik sampel yang digunakan yaitu Tehnik Sampel Jenuh dan jumlah sampel 60 orang. Data yang dipakai adalah data primer dengan cara memagikan langsung kuisisioner kepada responden secara langsung dan tidak langsung/melalui kuisisioner online. Metode analisis yang di gunakan dalam penelitian ini adalah metode analisis regresi berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Pengaruh yang diberikan adalah sebesar 50,7%.

**Kata kunci:** *Kualitas Pelayanan, Kepuasan Penumpang*

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Di era globalisasi sekarang banyak pekerjaan yang mengharuskan seseorang untuk berpindah dari wilayah yang satu ke wilayah lainnya. Tidak jarang jarak antar wilayah tersebut cukup jauh dan memakan waktu apabila ditempuh menggunakan transportasi darat ataupun laut, sehingga transportasi udara menjadi pilihan terbaik.

Terlepas dari faktor itu pihak penyelenggara transportasi udara harus tetap memberikan pelayanan terbaik, kualitas pelayanan harus ditingkatkan dari waktu - ke waktu menyesuaikan dengan berbagai perubahan dan kebutuhan penumpang, untuk itu perlu dilakukan evaluasi atau penilaian tingkat kualitas pelayanan.

Untuk menilai tingkat kualitas pelayanan tidak dapat dinilai berdasarkan sudut pandang perusahaan penyelenggara transportasi udara tetapi harus dipandang dari sudut pandang penilaian penumpang. Karena itu, dalam menentukan strategi dan program pelayanan, perusahaan harus mengutamakan dan berorientasi pada kepentingan penumpang dengan memperhatikan komponen kualitas pelayanan.

Melakukan penilaian tingkat kepuasan penumpang sangat bermanfaat bagi perusahaan penyelenggara transportasi udara dalam rangka mengevaluasi, serta menemukan bagian mana yang membutuhkan peningkatan. Umpan balik dari penumpang secara langsung atau dari keluhan penumpang merupakan alat untuk mengukur kepuasan penumpang.

Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandar udara sangatlah penting bagi konsumen yang menggunakan jasa bandar udara. Konsumen harus merasa puas dengan layanan yang diberikan oleh pihak bandar udara, sehingga citra perusahaan akan baik dimata konsumennya. Karena fungsinya yang bukan hanya sebagai tempat menaik turunkan penumpang, barang atau cargo, tetapi digunakan juga oleh publik, baik dijadikan tempat pembelajaran dan edukasi dan rekreasi dan juga tempat bekerja sebagian orang seperti jasa antar jemput.

Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima sendiri sangat penting dan krusial bagi masyarakat Bima karna menjadi satu-satunya bandara udara di Bima, dengan kelas bandara perintis. Bandar Udara Sultan Muhamad Salahudin Bima sendiri menerima penumpang dari 3 (tiga) bandara internasional yaitu Denpasar (Bali), Lombok Internasional dan Bandar udara Internasioal Sultan Hasanudin Makasar, yang dimana kualitas pelayanan di Bandar udara kelas internasional dan perintis itu berbeda, selain itu budaya dan kebiasaan orang Bima juga sangat khas, dan tentu akan berpengaruh pada kualitas pelayanan yang diberikan di karenakan sebagian pegawai di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima di isi oleh masyarakat asli Bima.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dipaparkan diatas, maka masalah yang akan di bahas adalah sebagai berikut: "Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar udara sultan Muhammad Salahudin Bima Nusa Tenggara Barat.

## **Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang.... (Subandi\*, Muhdar)**

### **LANDASAN TEORI**

#### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Tjiptono dalam Ramdani (2022), kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Krisnawati dalam Cesariana (2022), kualitas pelayanan merupakan keahlian perusahaan untuk penuhi harapan-harapan pelanggan dan juga apabila pelayanan yang diterima ataupun dialami sudah sesuai yang diharapkan, sehingga kualitas dipersepsikan baik dan dapat memuaskan pelanggan.

#### **Indikator kualitas pelayanan**

Indikator Kualitas Pelayanan Menurut Tjiptono dalam Cesariana (2022) dalam kasus pemasaran jasa, dimensi kualitas yang sering dijadikan acuan adalah:

1. Reliabilitas, yakni kemampuan memberikan layanan kepada pelanggan sesuai dengan yang dijanjikan secara cepat, akurat dan memuaskan pelanggan.
2. Responsivitas, yaitu inisiatif dan ketersediaan para karyawan untuk memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap pada para pelanggan.
3. Jaminan (assurance), mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan kepercayaan yang didapat dari para karyawan, bebas dari bahaya fisik, resiko atau keragu-raguan.
4. Empati, mencakup kenyamanan dalam menjalin hubungan, komunikasi yang efektif, perhatian secara personal, dan memahami kebutuhan individu para pelanggan.
5. Bukti fisik (tangibles), mencakup fasilitas fisik, perangkat, pekerja, dan sarana berkomunikasi

#### **Kepuasan Penumpang**

Menurut Sumarwan dalam Marismiati (2013), kepuasan Penumpang adalah tingkat perasaan setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya.

#### **Indikator kepuasan penumpang**

Khuong & Uyen dalam (Widjaja, 2017) mengatakan ada 4 indikator kepuasan pelanggan, yaitu:

1. Perceived Service Quality Pengalaman dan persepsi dari kinerja aktual langsung mempengaruhi evaluasi pelanggan dari kualitas layanan yang diberikan secara keseluruhan. Pendapat atau penilaian pelanggan selalu bervariasi, tidak konsisten dan secara bertahap dibentuk melalui pengalaman yang pelanggan dapatkan dari perusahaan yang memberikan layanan.
2. Employee Service Factors / Faktor kerja karyawan Faktor kerja karyawan dalam industri penerbangan dibagi menjadi dua sektor: karyawan di lapangan dan awak kabin. Faktor ini mempunyai peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, karena staf berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan penumpang.
3. Image of Airlines / Brand Image Untuk penumpang yang bepergian lewat udara, berdasarkan nama merek maskapai penerbangan, penumpang dapat memilih maskapai yang ingin digunakan. Melalui merek, maskapai penerbangan secara tidak langsung memberi informasi pada penumpang mengenai kualitas yang dimiliki secara keseluruhan.

4. Timeliness / Ketepatan waktu Kecepatan dan ketepatan waktu dari layanan merupakan hal yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan sendiri dan juga bagi kepuasan pelanggan.

### Penelitian Terdahulu

1. Abdul Gofur, 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang. Hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh pelayanan (X1) dan harga (X2) terhadap kepuasan penumpang.
2. H. Aswadi Lubis dan Marlina Chaniago, 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Menggunakan Jasa Angkutan Penyeberangan PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga. Dari penelitian ini bahwa Service Quality berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di PT. ASDP Indonesia Ferry (Persero) Cabang Sibolga
3. Nadya ismuha, 2019 Analisis kualitas layanan bandar udara Internasional sultan iskandar muda sebagai World's best airport for halal traveler. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan reliabilitas, daya tanggap, empati dan bukti fisik yang berpengaruh.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan tehnik kuantitatif. Penelitian ini menggunakan teknik Sampel jenuh, Sampel yang di gunakan adalah penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima sebanyak 60 orang. Jumlah ini di dasarkan pada data penumpang datang dan berangkat rute domestik pada April 2022. Sumber data yang di gunakan peneliti dalam penelitian ini adalah kuisioner yang di bagikan kepada para penumpang di ruang tunggu Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima.

Sebelum dilakukan analisis data dilakukan uji instrumen penelitian. Yang meliputi Uji Validitas Data dan uji reliabilitas data. Uji validitas adalah uji ketepatan alat ukur dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. Uji validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan pearson correlation product moment dengan bantuan SPSS 22. Instrumen penelitian dikatakan valid apabila nilai signifikansi lebih kecil dari 5%. Uji reliabilitas adalah uji kekonsistenan alat ukur dalam mengukur apa yang seharusnya diukur. alat ukur yang digunakan reliabel bila mempunyai Cronbach's Alpha lebih besar dari 0,7 (Sekaran, 2000).

Untuk menjawab rumusan masalah digunakan analisis regresi berganda, sedangkan untuk pengujian hipotesis dapat digunakan uji F dan uji t dengan analisis regresi linier berganda dibantu dengan program SPSS 22.

### HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Karakteristik Responden

Karakteristik responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini dikelompokkan menurut jenis kelamin, umur. Responden dalam penelitian ini sebanyak 60 penumpang. Untuk memperjelas karakteristik responden yang dimaksud, maka akan disajikan tabel mengenai data responden sebagai berikut ini. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin dapat dikelompokkan menjadi dua seperti yang di sajikan pada tabel 1 berikut ini.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang....  
(Subandi\*, Muhdar)**

**Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

	<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid Laki-laki	29	48.3	48.3	48.3
Perempuan	31	51.7	51.7	100.0
Total	60	100.0	100.0	

Deskripsi responden berdasarkan umur yaitu menguraikan identitas responden berdasarkan usia atau umur. Berdasarkan umur responden dapat dikategorikan menjadi lima kelompok, dapat dilihat pada tabel 2 berikut ini.

**Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan umur**

		<i>Frequency</i>	<i>Percent</i>	<i>Valid Percent</i>	<i>Cumulative Percent</i>
Valid	20-25 Tahun	34	56.7	56.7	56.7
	26-35 tahun	15	25.0	25.0	81.7
	36-45 Tahun	8	13.3	13.3	95.0
	46-55 Tahun	1	1.7	1.7	96.7
	56-65 Tahun	2	3.3	3.3	100.0
	Total	60	100.0	100.0	

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan**

<i>Variabel</i>	<i>Item Pertanyaan</i>	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>r tabel</i>	<i>Keterangan</i>
Kualitas Pelayanan	P1	0,641	0,254	Valid
	P2	0,636	0,254	Valid
	P3	0,794	0,254	Valid
	P4	0,653	0,254	Valid
	P5	0,594	0,254	Valid
	P6	0,672	0,254	Valid

P7	0,536	0,254	Valid
P8	0,516	0,254	Valid
P9	0,789	0,254	Valid
P10	0,651	0,254	Valid
P11	0,774	0,254	Valid
P12	0,684	0,254	Valid
P13	0,580	0,254	Valid
P14	0,710	0,254	Valid
P15	0,660	0,254	Valid
P16	0,606	0,254	Valid
P17	0,740	0,254	Valid
P18	0,795	0,254	Valid
P19	0,729	0,254	Valid
P20	0,550	0,254	Valid
P21	0,674	0,254	Valid
P22	0,779	0,254	Valid
P23	0,771	0,254	Valid
P24	0,743	0,254	Valid
P25	0,490	0,254	Valid

Hasil output SPSS pada tabel 3 diperoleh data yang data yang menyatakan bahwa dari 25 butir pertanyaan yang diberikan kepada 60 responden didapatkan nilai *r* hitung (dilihat dari nilai *Corrected Item - Total Correlation*) lebih besar dari nilai *r* tabel yang berarti bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid.

**Tabel 4. Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang**

<i>Variabel</i>	Item Pertanyaan	<i>Corrected Item-Total Correlation</i>	<i>r</i> tabel	Keterangan
Kepuasan Penumpang (Y)	P1	0,809	0,254	Valid
	P2	0,812	0,254	Valid
	P3	0,865	0,254	Valid
	P4	0,807	0,254	Valid
	P5	0,750	0,254	Valid

Hasil output SPSS pada tabel 4 diperoleh data yang data yang menyatakan bahwa dari 5 butir pertanyaan yang diberikan kepada 60 responden didapatkan nilai *r* hitung (dilihat dari nilai *Corrected Item - Total Correlation*) lebih besar dari nilai *r* tabel yang berarti bahwa seluruh butir pertanyaan dinyatakan valid.

Alat ukur yang akan digunakan adalah cronbach's alpha melalui program komputer SPSS versi 17.0.

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang....  
(Subandi\*, Muhdar)**

Reliabilitas suatu variabel dikatakan baik jika memiliki nilai cronbach's alpha > 0,60. Adapun hasil uji reliabilitas yang diperoleh dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 5. Hasil Uji Reliabilitas Kualitas Pelayanan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.757	25

**Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penumpang**

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	5

Berdasarkan data yang diperoleh dari hasil olah data diatas dapat diketahui bahwa masing-masing variabel memiliki nilai cronbach's alpha > 0,60. Dengan demikian seluruh variabel dapat dinyatakan reliabel.

**Analisis Regresi Linear Berganda**

Model regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel bebas dalam penelitian ini terdiri dari variabel Bukti Fisik, Keandalan, Cepat Tanggap, Jaminan, empati terhadap variabel terikatnya (kepuasan). Hasil analisis data untuk pengolahan regresi liner berganda diperoleh koefisien regresi untuk masing-masing variabel. Hasil selengkapnya terangkum dalam tabel sebagai berikut:

**Tabel 7. Hasil uji Regresi Linier Berganda**

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.318	1.361		-.968	.335
	Tangible/ bukti fisik	.335	.092	.299	3.662	.000
	Realibility/Keandalan	.178	.070	.194	2.529	.013
	Responsiveness/Cepat tanggap	.164	.080	.179	2.053	.043
	Assurance/Jaminan	.202	.080	.205	2.524	.013
	Empathy/Komunikasi	.183	.070	.213	2.624	.010

a. Dependent Variable: Kepuasan

Untuk menunjukkan apakah semua variabel kinerja pelayanan yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh signifikan secara bersamaan terhadap variabel terikat digunakan uji F. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji F.

Tabel 8. Hasil uji Hipotesis Serentak

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	343.233	5	68.647	21.328	.000 <sup>a</sup>
	Residual	302.557	94	3.219		
	Total	645.790	99			

a. Predictors: (Constant), Empathy/Komunikasi , Realibility/Keandalan , Assurance/Jaminan , Tangible/ bukti fisik , Responsiveness/Cepat tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan

Berdasarkan tabel 8 untuk hipotesis dilakukan dengan Uji F yaitu pengujian secara simultan (bersama-sama) pengaruh variabel bebas. Pada pengujian ini  $H_a$  diterima yang ditunjukkan dengan nilai peluang sig.  $< 0,05$ . Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan dari Variabel Bukti Fisik Keandalan ,Cepat Tanggap, Jaminan dan empati terhadap kepuasan penumpang. Untuk menunjukkan apakah variabel bebas secara parsial (secara individu) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat maka digunakan uji t. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan hasil uji t pada signifikansi 5% dua sisi:

Tabel 9. Hasil uji Hipotesis parsial

Variabel	Nilai t	Sig.
Bukti fisik	3.662	.000
Keandalan	2.529	.013
Cepat tanggap	2.053	.043
Jaminan	2.524	.013
Empathy	2.624	.010

Variabel bukti fisik memiliki nilai t hitung sebesar 3,662 dan peluang sig. 0,000. karena nilai peluang sig.  $< 0,05$  dengan demikian pengujian menunjukkan  $H_a$  diterima atau  $H_0$  ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel tangibles berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Variabel keandalan memiliki nilai t hitung sebesar 2,529 dan peluang sig. 0,013. karena nilai peluang sig.  $< 0,05$  dengan demikian pengujian menunjukkan  $H_a$  diterima atau  $H_0$  ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel reliability berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Variabel cepat tanggap memiliki nilai t hitung sebesar 2,053 dan peluang sig. 0,043. karena nilai peluang sig.  $< 0,05$  dengan demikian pengujian menunjukkan  $H_a$  diterima atau  $H_0$  ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel responsiveness berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Variabel jaminan memiliki nilai t hitung sebesar 2,524 dan peluang sig. 0,013. karena nilai peluang sig.  $< 0,05$  dengan demikian pengujian menunjukkan  $H_a$  diterima atau  $H_0$  ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel assurance berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Variabel empathy memiliki nilai t hitung sebesar 2,624 dan peluang sig. 0,010. karena nilai peluang sig.

## Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang.... (Subandi\*, Muhdar)

< 0,05 dengan demikian pengujian menunjukkan  $H_a$  diterima atau  $H_0$  ditolak. Hasil ini memperlihatkan bahwa variabel empathy berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Koefisien Determinasi adalah seberapa besar sumbangan variable bebas terhadap variabel terikat. Berikut ini adalah tabel yang menunjukkan nilai koefisien determinasi :

**Tabel 10. Koefisien Determinasi**

### Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.729 <sup>a</sup>	.531	.507	1.794	1.838

a. Predictors: (Constant), Empathy/Komunikasi , Realibility/Keandalan , Assurance/Jaminan , Tangible/ bukti fisik , Responsiveness/Cepat tanggap

b. Dependent Variable: Kepuasan

Dari hasil estimasi diperoleh koefisien determinasi yang telah disesuaikan Adjusted R square sebesar 0,507. dengan demikian variasi perubahan kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel bebas sebesar 50,7%. Sedangkan sisanya 49,3% diterangkan oleh variabel bebas diluar persamaan regresi.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima dengan sampel 60 orang. Kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil uji regresi sederhana didapatkan kesimpulan, kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang sangat besar terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahudin Bima yaitu sebesar 50,7%. Berdasarkan hasil uji didapatkan nilai  $t$  hitung >  $t$  tabel artinya dimensi kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cesariana, Carmelia, dkk. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan dan Ilmu Sosial*. Volume 3, 216.
- DQLab. (2023, Mei 23). Ragam Teknik Analisis Data Deskriptif Kualitatif vs Kuantitatif. <https://dqqlab.id/ragam-teknik-analisis-data-deskriptif-kualitatif-vs-kuantitatif>
- Ichsan, Reza Nurul dan Ahmad Karim. (2021). Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah Pt. Jasa Raharja Medan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, Vol.6.56.
- Kementrian Perhubungan Republik Indonesia. (2023, Mei 22). Pengertian, Peran Dan Fungsi Bandar Udara. <https://hubud.dephub.go.id/hubud/website/Bandara.php>. Diunduh tanggal 22 Mei 2023.
- Marismiyati, dkk. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa BRT Transmisi Palembang. *Jurnal Ekonomi dan Informasi Akutansi*, vol. 3, 269.
- Melyza, Apta dan Rachmi Marsheilla Agus. (2021). Siswa Terhadap Proses Penerapan Pembelajaran . *Journal of Physical Education (JouPE)*, Vol.2. 10.
- Musafa, Z. (2013). *Mengurai Variabel hingga Instrumentasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ramdani, Chaeru. (2022). Pengaruh Kualitas Produk Dan Ekuitas Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan Pt. Lotte Indonesia. *Scientific Journal Of Reflection*, Vol. 5, 971.
- Soniawan, Vega. (2018). Metode Bermain Berpengaruh Terhadap Kemampuan Long Passing Sepakbola. *Jurnal Performa Olahraga*, Vol.3.45.
- Supriyono. (2022). Urgensi Perlindungan Hak Kesehatan Penumpang Pesawat Udara Di Masa Pandemi Covid-19. *Jurnal Komunitas Yustisia*. Vol.5, 303.
- Widjaja, E. L. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan . *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, vol.5, 122.
- Yuliyanto, Wakhid. (2020). Pengaruh Promosi Terhadap Kepuasan Pelanggan di Toko Alea Shop di Kebumen. *Journal of Business and Economics Research (JBE)*, vol.1, 170.