

## Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Pada Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang

**Rofi Aditya Nugroho**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email: [20090453@atudents.sttkd.ac.id](mailto:20090453@atudents.sttkd.ac.id)

**Annike Resty Putrie**

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email: [annike.resty@sttkd.ac.id](mailto:annike.resty@sttkd.ac.id)

Korespondensi Penulis: [20090453@atudents.sttkd.ac.id](mailto:20090453@atudents.sttkd.ac.id)\*

*Abstract.* Transportation is a service system in which vehicles and infrastructure are used by the community to facilitate travel between cities and countries. One of the modes of transportation at this time that is developing is air transportation. In the changing transportation industry, there is also a need to maintain, develop and provide airport transportation facilities. With the provision of these facilities, passengers are expected to feel comfortable and safe when traveling by plane. Therefore, airport facilities have now been improved with free wi-fi specifically for air transportation service users so that passengers feel comfortable while waiting for the plane to arrive at the airport lounge. Room temperatures that are too hot or too cold can cause interference. A hot or humid room can cause a psychological reaction in humans. The purpose of this study is to determine the effect of the availability of facilities in the waiting room on passenger satisfaction and to determine how much influence the availability of facilities in the waiting room on passenger satisfaction. The research method that the researchers used in this study is a quantitative method whose processing was tested using the SPSS Version 26 application. Some of these tests include descriptive analysis, simple classical assumptions, coefficients of determination, and hypotheses. Based on the results of the test carried out, a significance test value of  $0.000 < 0.05$  was obtained and a calculated  $t$  value of  $16,273 > t$  table of  $1,660$  so that it can be said that  $H_a$  was accepted and  $H_o$  was rejected. Judging from the  $R$  square value of  $0.730$ , which means that the variable availability of waiting room facilities ( $X$ ) affects the variable of passenger satisfaction ( $Y$ ) at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport Palembang by  $73.0\%$ .

**Keywords:** Facility Availability, Waiting Room, Passenger Satisfaction, Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

**Abstrak.** Transportasi merupakan suatu sistem pelayanan di mana kendaraan dan infrastruktur digunakan oleh masyarakat untuk memfasilitasi perjalanan antar kota dan negara. Salah satu moda transportasi pada saat ini yang sedang berkembang adalah transportasi udara. Dalam perubahan industri transportasi, terdapat pula kebutuhan untuk memelihara, mengembangkan dan menyediakan fasilitas transportasi bandar udara. Dengan disediakannya fasilitas tersebut diharapkan penumpang dapat merasa nyaman dan aman saat melakukan perjalanan dengan pesawat. Oleh karena itu, fasilitas bandara kini telah ditingkatkan dengan free wi-fi khusus bagi pengguna jasa transportasi udara sehingga penumpang merasa nyaman selama menunggu pesawat tiba di ruang tunggu bandar udara. Suhu ruangan yang terlalu panas atau terlalu dingin dapat menimbulkan gangguan. Ruangan yang panas atau lembab dapat menimbulkan reaksi psikologis pada manusia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh ketersediaan fasilitas pada ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh ketersediaan fasilitas pada ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang. Metode penelitian yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu metode kuantitatif yang pengolahannya diuji dengan menggunakan aplikasi SPSS Versi 26. Beberapa uji tersebut antara lain analisis deskriptif, asumsi klasik sederhana, koefisien determinasi, dan hipotesis. Berdasarkan hasil uji yang dilakukan didapatkan nilai uji signifikansi  $0,000 < 0,05$  dan nilai  $t$  hitung sebesar  $16.273 > t$  tabel  $1.660$  sehingga dapat dikatakan  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak. Dilihat dari nilai  $R$  square sebesar  $0,730$  yang artinya variabel ketersediaan fasilitas ruang tunggu ( $X$ ) mempengaruhi variabel kepuasan penumpang ( $Y$ ) di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang sebesar  $73,0\%$ .

**Kata kunci:** Ketersediaan Fasilitas, Ruang Tunggu, Kepuasan Penumpang, Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

## **LATAR BELAKANG**

Transportasi merupakan suatu sistem pelayanan di mana kendaraan dan infrastruktur digunakan oleh masyarakat untuk memfasilitasi perjalanan antar kota dan negara. Salah satu moda transportasi pada saat ini yang sedang berkembang adalah transportasi udara. Perkembangan teknologi dan tingkat kebutuhan penumpang terhadap informasi bandar udara, maka perlu dilakukan pengembangan bandar udara untuk memenuhi kepuasan penumpang. (Wahyuni, 2017).

Dalam perubahan industri transportasi, terdapat pula kebutuhan untuk memelihara, mengembangkan dan menyediakan fasilitas transportasi bandar udara. Dengan disediakannya fasilitas tersebut diharapkan penumpang dapat merasa nyaman dan aman saat melakukan perjalanan dengan pesawat. Di antara banyaknya fasilitas yang tersedia di bandara, dalam penelitian ini peneliti hanya berfokus pada perlengkapan free wi-fi di ruang tunggu dan suhu ruangan pada ruang tunggu tersebut karena ruang tunggu tersebut merupakan tempat bagi para penumpang pengguna jasa lalu lintas udara, serta tempat penumpang menunggu pesawat tiba hingga naik ke pesawat udara. (Wartono, 2019).

Minat masyarakat yang besar terhadap akses internet berkecepatan tinggi menjadikan wifi menjadi topik hangat di masyarakat modern untuk memenuhi kebutuhan internet. Oleh karena itu, fasilitas bandara kini telah ditingkatkan dengan free wi-Fi khusus bagi pengguna jasa transportasi udara sehingga penumpang merasa nyaman selama menunggu pesawat tiba di ruang tunggu bandar udara.

Suhu ruangan yang terlalu panas atau terlalu dingin dapat menimbulkan gangguan. Ruangan yang panas atau lembab dapat menimbulkan reaksi psikologis pada manusia. Seseorang, entah itu ketidaknyamanan, cepat lelah, kekurangan oksigen sehingga mudah tertidur atau ketidaknyamanan seperti munculnya berbagai jenis sugesti negatif kepada orang-orang di dalam ruangan. Standar yang ditetapkan PM 178 tahun 2015 adalah suhu AC  $\leq 25^{\circ}$  C untuk kenyamanan penumpang (Arifin, 2018).

Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang (IATA: PLM, ICAO: WIPP) adalah salah satu bandar udara yang ada di Sumatera Selatan. Dari bandar udara internasional yang melayani kota Palembang, Sumatera Selatan dan sekitarnya. Bandara ini terletak di wilayah KM.10 Kecamatan Sukarami. Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II dioperasikan oleh PT Angkasa Pura II. Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang menjadi salah satu yang menyediakan fasilitas free wifi dan suhu ruangan dalam kategori AC menurut PM 178 tahun 2015.

Dengan ditemukannya bermacam jenis permasalahan, maka harus dilakukan analisis terkait pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang. Permasalahan yang peneliti temukan di lapangan adalah fasilitas AC yang suhu udaranya terasa panas dan fasilitas free wifi memiliki sinyal yang tidak stabil sehingga membuat penumpang terasa tidak nyaman dan sulit melakukan komunikasi secara internet. Karena ketersediaan fasilitas di bandar udara menentukan kepuasan penumpang. Oleh karena itu peneliti melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Pada Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang”.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **Pengertian Bandar Udara**

Bandar udara merupakan tempat pemberhentian pesawat udara (angkutan udara) yang digunakan untuk mendarat dan lepas landas untuk melakukan kegiatan seperti bongkar muat, pengangkutan penumpang atau barang. Ada banyak jenis kegiatan yang berhubungan dengan pesawat terbang seperti pengisian bahan bakar, perawatan pesawat, dan perbaikan. kerusakan pesawat, dll. Bandar udara yang paling sederhana memiliki setidaknya satu landasan pacu atau helikopter, sedangkan bandara yang lebih besar seringkali dilengkapi dengan banyak fasilitas lain, baik untuk operator maupun pengguna jasa penerbangan, misalnya seperti bangunan terminal dan hangar (Setiani 2015).

### **Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II**

Bandar udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II (IATA: PLM, ICAO: WIPP) merupakan bandar udara yang terletak di kota Palembang, Sumatera Selatan. Bandar udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dioperasikan oleh PT Angkasa Pura II. Nama bandara ini diambil dari nama Sultan Mahmud Badaruddin II (1767-1862), seorang pahlawan nasional Indonesia yang melawan VOC Belanda dan pernah memimpin kesultanan Palembang Darussalam. Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang ini memiliki panjang landasan pacu (Runway) 3000 m, dilengkapi 18 parking stand, 6 exit taxiway, serta 8 garbarata. Selain itu di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang terdapat fasilitas ruang tunggu yaitu ketersediaan wifi dan ketersediaan Ac suhu ruangan.

### **Kepuasan**

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, pengguna jasa bandar udara adalah setiap orang yang menikmati pelayanan jasa bandar udara dan/atau memiliki ikatan kerja

dengan bandar udara. Menurut Tjiptono (2014) ada 3 indikator yang dijadikan untuk membentuk dan mengukur kepuasan konsumen/penumpang. Adapun indikator-indikator kepuasan penumpang yang dimaksud adalah sebagai berikut :

- 1) Kesesuaian Harapan
- 2) Minat Berkunjung Kembali
- 3) Ketersediaan Merekomendasikan

### **Ruang Tunggu**

Ruang tunggu menurut Keputusan Menteri Nomor 20 Tanggal 4 Mei tahun 2003 tentang pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 mengenai terminal penumpang bandar udara sebagai standar wajib adalah fasilitas yang berfungsi sebagai daerah tunggu penumpang sebelum naik ke pesawat udara. Menurut PP Nomor 43 Tahun 1993, adapun standar kelayakan dari suatu ruang tunggu pada bandar udara yaitu memiliki fasilitas pemeriksaan dan administratif (fiskal dan imigrasi) yang dilengkapi dengan beberapa orang personel berlisensi yang setiap saat harus siap dan berada pada tempat tersebut, diharuskan membuat loket 1 (satu) buah yang dapat mengakomodasi pengguna khusus misalnya penumpang yang memakai kursi roda, untuk fasilitas imigrasi jarak antar meja counter imigrasi minimal 90 cm agar dapat digunakan dengan mudah.

### **METODE PENELITIAN**

Menurut Sugiyono (2018) data kuantitatif merupakan metode penelitian yang berlandaskan positivistic (data konkrit), data penelitian berupa angka-angka yang akan diukur menggunakan statistik sebagai alat uji penghitungan, berkaitan dengan masalah yang diteliti untuk menghasilkan suatu kesimpulan sampel dalam penelitian ini adalah 100 responden di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

**Tabel 1. Instrumen Penelitian**

<b>No.</b>	<b>Variabel</b>	<b>Indikator</b>
1.	Fasilitas Ruang Tunggu	Kemudahan akses
		Kecepatan akses
		Cakupan akses
		Kenyamanan Tempat
2.	Kepuasan Penumpang	Kesesuaian Harapan
		Minat Berkunjung Kembali
		Ketersediaan
		Merekomendasikan

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang metode analisis datanya menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat penyebaran data dilakukan secara angket/ kousiuner kepada responden di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas**

NO	Jumlah	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Keterangan
1.	Pertanyaan 1	0,874	0,361	VALID
2.	Pertanyaan 2	0,821	0,361	VALID
3.	Pertanyaan 3	0,892	0,361	VALID
4.	Pertanyaan 4	0,919	0,361	VALID
5.	Pertanyaan 5	0,954	0,361	VALID
6.	Pertanyaan 6	0,905	0,361	VALID
7.	Pertanyaan 7	0,897	0,361	VALID
8.	Pertanyaan 8	0,862	0,361	VALID
9.	Pertanyaan 9	0,848	0,361	VALID
10.	Pertanyaan 10	0,826	0,361	VALID

### Uji Validitas

Dalam penelitian ini uji validitas digunakan untuk mengetahui tingkat validitas dan kuesioner. Valid atau tidaknya suatu instrumen dapat diketahui dengan membandingkan indeks korelasi *product momen person* dengan menggunakan *software SPSS 26 for Windows* dengan taraf signifikan 5%.

Adapun Kriteria uji validitas sebagai berikut:

1. Apabila signifikansi hasil korelasi  $\leq 0,05$  (5%), maka kuesioner dinyatakan Valid.
2. Apabila signifikansi hasil korelasi  $\geq 0,05$  (5%), maka kuesioner dinyatakan tidak valid.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

NO.	Jumlah	Nilai R Hitung	Nilai R tabel	Keterangan
1.	Pertanyaan 1	0,898	0,361	VALID
2.	Pertanyaan 2	0,846	0,361	VALID
3.	Pertanyaan 3	0,929	0,361	VALID
4.	Pertanyaan 4	0,919	0,361	VALID
5.	Pertanyaan 5	0,897	0,361	VALID

### Uji Reabilitas

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai keakuratan suatu alat ukur, seperti kuesioner. adapun kriteria Uji Reliabilitas yang dihitung sebagai berikut:

1. Apabila nilai  $\alpha \geq 0,06$  (6%) maka kuesioner tersebut reliabel.
2. Apabila nilai  $\alpha \leq 0,06$  (6%), maka kuesioner tersebut tidak reliabel

**Tabel 4 Uji Reabilitas**

Variabel	Cronbach's alpha
Fasilitas Ruang Tunggu (X)	0,967
Kepuasan Penumpang (Y)	0,940

**Uji Normalitas**

Uji normalitas dilakukan untuk menganalisis data uji yang dilakukan adalah uji *one sample kolmogorov smirnov* menggunakan program SPSS 26. Hasil uji normalitas pada gambar 4.4 menunjukkan bahwa nilai Asymp.sig adalah 2,00 maka data tersebut berdistribusi normal karena nilai asymp.sig  $2,00 > 0,05$ .

**Tabel 5 Uji Normalitas**

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.04874085
Most Extreme Differences	Absolute	.059
	Positive	.059
	Negative	-.055
Test Statistic		.059
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>
a. Test distribution is Normal. b. Calculated from data. c. Lilliefors Significance Correction. d. This is a lower bound of the true significance.		

**Uji Linearitas**

**Tabel 6 Uji Linearitas**

ANOVA Table									
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.		
Y	*	n	(Combined)	209.246	20	10.462	1.136	.333	
			X	Linearity	16.803	1	16.803	1.824	.181
				Deviation from Linearity	192.443	19	10.129	1.100	.368
Within Groups			727.744	79	9.212				
Total			936.990	99					

Berdasarkan tabel diatas nilai signifikansi (sig) = 0,368  $> 0,05$  maka ada hubungan linear secara signifikan antara variabel x dan y.

**Uji Regresi Linier Ganda**

**Tabel 7 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.660	1.123		3.260	.002
	X	.422	.026	.854	16.273	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel 4.6 Persamaan regresi

$$Y = 366 + 422X + e$$

Kesimpulan:

1. Nilai 366 artinya jika tidak terjadi perubahan variabel X maka variabel y sebesar 366.
2. Nilai 422 artinya jika variabel x meningkat 1 % , maka variabel y mengalami peningkatan sebesar 422. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel x yang disediakan berkontribusi positif bagi variabel y.

**Uji t**

**Tabel 8 Hasil Uji t**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.660	1.123		3.260	.002
	X	.422	.026	.854	16.273	.000

a. Dependent Variable: Y

Berdasarkan tabel di atas kesimpulannya :

1. Karena nilai sig = 0,00 < 0,05, maka variabel x berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap variabel y
2. Atau nilai t tabel = t (α; n - k - 1 = 0,05 ; 98) = 1,660 < thitung = 16,273 maka terdapat pengaruh variabel x dan y secara parsial diterima. Dapat disimpulkan bahwa nilai pada t hitung 16.273 > t tabel 1.660 yang artinya terdapat pengaruh antara variabel x dengan variabel Y.

**Uji Koefisien Determinasi**

Uji koefisien determinasi dilakukan untuk mendapatkan jawaban terkait dengan rumusan masalah yang ada dalam penelitian. Uji koefisien determinasi pada penelitian ini

bertujuan untuk menjawab ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badarudin II Palembang

**Tabel 9 Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.854 <sup>a</sup>	.730	.727	1.60212
a. Predictors: (Constant), X				

Berdasarkan nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,73 atau senilai 73,0%. Nilai tersebut mengandung arti bahwa terdapat pengaruh ketersediaan fasilitas pada ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang yang dibuktikan pada nilai *R Square* yang mendekati satu atau bisa disimpulkan kemampuan menjelaskan variabel bebas sangat besar terhadap variabel terikat. Sedangkan untuk sisanya sebesar 27% karena faktor lain yang di luar penelitian ini.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Ada pengaruh ketersediaan fasilitas pada ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Hal tersebut dibuktikan dari Nilai 0,422 artinya jika variabel x meningkat 1%, maka variabel y meningkat 42,2 %. Hal tersebut menunjukkan bahwa variabel x yang disediakan berkontribusi positif bagi variabel y, makin besar variabel x maka makin besar variabel y.

Besar pengaruh ketersediaan fasilitas pada ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang memberikan kontribusi terhadap kepuasan penumpang sebesar 73,0% nilai tersebut mengandung arti bahwa besar pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang hal tersebut dibuktikan dari hasil analisis yang dilakukan nilai koefisien determinasi penelitian sebesar 0,730

## SARAN

Pada penelitian ini saran yang dapat peneliti berikan adalah sebagai berikut:

### Bagi Perusahaan

Saran bagi perusahaan untuk mengevaluasi ketersediaan fasilitas seperti wifi karena untuk kebutuhan penumpang agar penumpang menjadi lebih nyaman ketika berada di ruang tunggu serta ketersediaan untuk sirkulasi udara seperti Ac atau kipas angin untuk penumpang

terasa lebih nyaman jika melakukan keberangkatan pada jam sibuk. Pengaruh ketersediaan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di bandar udara sultan mahmud badaruddin II sebesar 73,0% maka dari itu untuk pihak bandar udara diharapkan untuk meningkatkan fasilitas ruang tunggu.

### **Bagi Peneliti Selanjutnya**

Saran untuk peneliti selanjutnya agar dapat mengembangkan tentang fokus yang akan diteliti dengan memperbanyak studi literatur dengan fokus kajian yang akan diteliti.

### **Bagi STTKD**

Saran bagi STTKD diharapkan bisa berguna sebagai tambahan pustaka dan sumber pengetahuan bagi akademis.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Arifin, B., & Nugroho, A. A. (2018). Pengendalian Suhu Dalam Ruang Berbasis Logika Fuzzy Dengan Menggunakan National Instrument Myrio 1900. *In Prosiding Seminar Nasional & Internasional (Vol. 1, No. 1)*.
- Fandy, Tjiptono. (2014). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi Yogyakarta. Andi
- Ghozali. (2016). *Aplikasi Analisis multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali. (2021). *Aplikasi Analisis multivariate Dengan Program IBM SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller. (2009). *Manajemen Pemasaran*, Edisi 12 Jilid1, Alih Bahasa: Benjamin Molan. Jakarta: PT. Indeks
- Nugroho, H., & Siagian, S. A. (2013). Analisis Bandwidth Jaringan Wifi Studi Kasus di Telkom Jakarta Pusat. *Journal ICT*, 4(7).
- Nurfajriyani, I., & Fadilatussaniatun, Q. (2020). Pengaruh Suhu Ruangan Kelas Terhadap Konsentrasi Belajar Mahasiswa Pendidikan Biologi Semester VII (B). *Bio Educatio*, 5(1), 377461.
- PM 178 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara
- Purwanto, H. (2020). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan *Free Wifi* Di Terminal Bandara XYZ Dengan Menggunakan Regresi Linear dan SPSS” (*Jurnal system Informasi*) Universitas Suryadarma, 7(1), 109-136.
- Putra, Eka Riadi (2022). Analisis Pengaruh Suhu Ruangan Terhadap Keluhan MSDS dan Kelelahan Kerja Pada PT ETB. *Skripsi*, Prodi Teknik Industri.
- Roby, F., & Junadhi, J. (2019). Sistem Kontrol Intensitas Cahaya, Suhu dan Kelembaban Udara Pada Greenhouse Berbasis Raspberry PI. *JTIS*, 2(1).

- Sagala, R. (2017). Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Hotspot (WiFi). Studi kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Katolik Santo Thomas Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 16(1), 91-109.
- Saragih, R.A Nafameryl. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu Dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Domestik Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta Internasional Airport. *Skripsi*, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Sarinda, A., Sudarti, S., & Subiki, S. (2017). Analisis perubahan suhu ruangan terhadap kenyamanan termal di gedung 3 FKIP Universitas Jember. *Jurnal Pembelajaran Fisika*, 6(3), 312-318.
- Setiani, B. (2015). Prinsip-prinsip pokok pengelolaan jasa transportasi udara. *Jurnal Ilmiah Widya*, 3(2), 103-109.
- Setyawan, Oki Ananta. (2023). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia di UPBU Kalimantan Berau. *Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata* 5.2 (2023): 216-220.
- Sudaryono. (2016). *Manajemen Pemasaran: Teori dan Implementasi*. Jogjakarta: Penerbit Andi Tjiptono, Fandi. 2008. Strategi Pemasaran Jogjakarta: Penerbit Andi
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. (2014). *Metode Penelitian: Lengkap Praktis, dan Mudah Dipahami*. Pustaka Baru Press
- Umar, S.H., & Pameswari, F. (2019). Pengaruh Fasilitas Free Wifi dan Charging Station Terhadap Kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 12(12), 1118-126.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan
- Wahyuni, L., & Dewi, R. K. (2017). Pelestarian Transportasi Bendi Oleh Komunitas Bendi Kota Padang Sebagai Warisan Budaya. *Jurnal Poli Bisnis*, 9(1).
- Wardhani Sartono dkk. (2016). Bandara Udara. Pengenalan dan Perancangan Geometrik Runway, Taxiway, dan Apron.
- Wartono, F., Effendi, M. M., & Rifalni, E. (2019). Temperature Monitoring System to Maintain Foods Resistance Towards Storage Rooms Using Fuzzy Logic Methode. *Jurnal ilmiah Informatika*, 14(1), 38-47.
- Wulandari, Yunita. (2022). Analisis Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Free wifi Terhadap kepuasan Penumpang Ruang Tunggu Terminal Bandara Sultan Muhammad Salahuddin Bima Nusa Tenggara Barat (NTB). *Skripsi*, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.
- Yuhefizar. (2008). *10 jam Mengenal Internet Teknologi dan Aplikasinya*. Penerbit PT Elex Media Komputindo: Jakarta