

Analisis Kebutuhan Fasilitas Penginapan Dalam Mendukung Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda

Nicko Hario Yudanto ¹⁾; Hemi Pamuraharjo ²⁾

^{1,2)}Program Studi Operasi Bandar Udara, Manajemen Penerbangan, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

Email: ¹⁾ harionico@gmail.com

ARTICLE HISTORY

Received [17 Juli 2026]

Revised [20 Oktober 2026]

Accepted [21 Oktober 2026]

KEYWORDS

Accommodation Facilities, Passenger Services, Flight Schedule Changes, Transit Accommodation, Service Excellence.

This is an open access article under the [CC-BY-SA](#) license



ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis tingkat kebutuhan fasilitas penginapan serta pengaruhnya terhadap optimalisasi pelayanan penumpang di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan menggunakan survei teknik pengambilan data Self Selection Sampling. Berdasarkan perhitungan rumus Rule of Thumb dengan tingkat toleransi kesalahan 5%, diperoleh sampel sebanyak 100 responden penumpang di area keberangkatan. Analisis data dilakukan melalui teknik regresi linear sederhana berbantuan perangkat lunak SPSS versi 27. Hasil analisis deskriptif menunjukkan bahwa variabel Kebutuhan Fasilitas Penginapan (X) berada pada kategori baik dengan skor rata-rata 4,17, dan variabel Optimalisasi Pelayanan Penumpang (Y) tergolong sangat baik dengan skor 4,22. Uji hipotesis secara parsial membuktikan adanya pengaruh positif dan signifikan (t -hitung 8,777; sig 0,000). Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 44,0% menunjukkan besaran kontribusi variabel X terhadap variabel Y. Penelitian ini memberikan kontribusi praktis sebagai landasan strategis manajemen penanganan perubahan jadwal penerbangan dan pendorong pendapatan non-aeronautika, serta kontribusi akademis dalam memperkaya literatur manajemen kemandirian bandara terkait penyediaan infrastruktur pemulihan fisik guna mewujudkan pelayanan prima.

ABSTRACT

This study aims to analyze the level of need for lodging facilities and its effect on optimizing passenger services at Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Airport, Samarinda. This research employs a quantitative method using a survey approach with a Self-Selection Sampling data collection technique. Based on the Rule of Thumb calculation with a 5% margin of error, a sample of 100 passenger respondents in the departure area was obtained. Data analysis was conducted through a simple linear regression technique assisted by SPSS version 27 software. The descriptive analysis results indicate that the Lodging Facility Needs variable (X) falls into the 'good' category with a mean score of 4.17, while the Passenger Service Optimization variable (Y) is classified as 'very good' with a score of 4.22. The partial hypothesis test demonstrates a positive and significant effect (t -value 8.777; sig 0.000). Furthermore, the coefficient of determination (R^2) of 44.0% indicates the magnitude of variable X's contribution to variable Y. This research provides practical contributions as a strategic foundation for managing flight schedule changes and boosting non-aeronautical revenues, as well as academic contributions by enriching airport management literature regarding the provision of physical recovery infrastructure to achieve service excellence.

PENDAHULUAN

Kondisi operasional Bandar Udara A.P.T. Pranoto Samarinda yang mengalami lonjakan perubahan jadwal penerbangan menuntut manajemen untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan publik. Selain itu, transformasi kelembagaan menjadi Badan Layanan Umum (BLU) mewajibkan pengelola untuk mencapai kemandirian fiskal dengan melihat dan meningkatkan potensi pendapatan *non-aeronautical* (Candra & Afriyanto, 2024). Data operasional tahun 2025 menunjukkan bahwa dari 5.775 pergerakan pesawat terjadwal, terdapat 654 perubahan jadwal penerbangan. Peneliti menghitung persentase perubahan jadwal penerbangan menggunakan indikator Flight Cancellation Rate (FCR) dari Rupp & Holmes (2005) dan memperoleh angka sebesar 11,3%.

Rasio pembatalan sebesar 11,3% ini secara langsung memicu penumpukan penumpang di area terminal. Mengingat lokasi bandar udara yang berjarak kurang lebih 26 km dari pusat kota Samarinda (waktu tempuh 30–40 menit), penanganan penumpang terdampak *delay* atau *cancel flight* menghadapi kendala efisiensi. Merujuk pada Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015, pihak maskapai penerbangan berkewajiban untuk memfasilitasi kebutuhan tempat akomodasi bagi penumpang apabila penundaan keberangkatan melampaui waktu 6 jam atau dialihkan keesokan harinya.

Penelitian terdahulu seperti Shobirin & Ali (2019) memposisikan keberadaan fasilitas penginapan sebagai salah satu faktor kekuatan (*strength*) dalam analisis SWOT pengembangan bandar udara. Sementara itu, Firmansyah et al. (2021) serta Aryandhanu et al. (2023) memusatkan perhatian pada aspek desain fisik, tata ruang, dan perancangan arsitektural hotel transit.

Kondisi tersebut mengindikasikan adanya kesenjangan konseptual (*conceptual gap*), di mana belum ada kajian kuantitatif yang mengukur pengaruh pemenuhan fasilitas penginapan terhadap optimalisasi pelayanan penumpang secara statistik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengukur besaran tingkat kebutuhan fasilitas penginapan (X) dan menganalisis pengaruhnya terhadap pelayanan penumpang (Y).

LANDASAN TEORI

Fasilitas Penunjang

Secara konseptual, fasilitas mencakup keseluruhan sarana dan prasarana yang berperan aktif dalam mempermudah serta melancarkan pelaksanaan suatu kegiatan operasional. Kehadiran elemen pendukung ini menjadi bagian yang esensial dan tidak terpisahkan dari dinamika kehidupan manusia, mengingat manusia senantiasa mendayagunakan sarana tersebut untuk menunjang dan mengoptimalkan keberhasilan di hampir setiap aspek aktivitas kesehariannya (Hanoek Awan, 2022).

Fasilitas penunjang sebagaimana dimaksud dalam PM 36 Tahun (2021) merupakan fasilitas yang secara langsung dan tidak langsung menunjang kegiatan Bandar Udara dan memberikan nilai tambah secara ekonomis pada penyelenggaraan Bandar Udara, meliputi fasilitas perbengkelan pesawat udara, fasilitas pergudangan, penginapan/hotel, toko, restoran dan lapangan

Sarana Penginapan

Secara konseptual, sarana penginapan merupakan bentuk akomodasi yang berfungsi sebagai tempat singgah sementara bagi para pelaku perjalanan. Fasilitas ini hadir secara khusus untuk mengakomodasi kebutuhan istirahat individu maupun kelompok yang tengah melakukan mobilitas, baik dalam rangka kegiatan pariwisata, urusan bisnis, pendidikan, maupun berbagai kepentingan esensial lainnya. Sarana penginapan berfungsi memenuhi kebutuhan dasar manusia selama berada di luar tempat tinggal tetap, khususnya kebutuhan akan tempat beristirahat, berlindung, dan merasa aman seperti hotel terintegrasi.

Hotel terintegrasi adalah hotel yang dapat berhubungan dengan sebuah fasilitas lain, yang artinya, Hotel terintegrasi dengan bandar udara ini nantinya akan mendapat akses atau bisa di katakan berhubungan dengan bandar udara secara mudah (Aryandhanu et al., 2023).

Dalam konteks pelayanan jasa, sarana penginapan merupakan bagian utama dari industri perhotelan dan pariwisata yang berorientasi pada kenyamanan, keamanan, dan kepuasan pengguna jasa. Hal tersebut menjadi unsur vital dalam mendukung mobilitas manusia serta aktivitas ekonomi dan sosial (Annishia Bellia & Prastiyo, 2019).

Perubahan Jadwal Penerbangan

Salah satu aspek yang menjadi perhatian dalam implementasi Undang-Undang Penerbangan yaitu ketidakmampuan peraturan tersebut untuk memberikan perlindungan hukum bagi pengguna jasa penerbangan yang mengalami kerugian sebagai akibat dari kegiatan pengangkutan udara. Semua situasi memiliki risiko. Demikian pula dengan transportasi udara, selalu ada keterlambatan atau perubahan jadwal penerbangan baik domestik maupun internasional (Pratama, 2023).

Kondisi perubahan jadwal penerbangan terjadi apabila pihak penyedia layanan transportasi udara harus mengatur ulang waktu keberangkatan atau kedatangan pesawat, sehingga pelaksanaannya bergeser dari rancangan waktu yang telah ditentukan di awal, sehingga menimbulkan gangguan terhadap rencana perjalanan penumpang, operasional maskapai, maupun aktivitas bandar udara. Masalah ini dapat terjadi sebelum penerbangan berlangsung, saat proses operasional, maupun setelah penerbangan dijadwalkan. Masalah jadwal penerbangan pada umumnya berkaitan dengan ketepatan waktu dan perubahan jadwal yang tidak sesuai dengan rencana awal.

Kualitas Layanan

Pemenuhan harapan atau kebutuhan konsumen yang membandingkan hasil dengan harapan dan menentukan apakah konsumen menerima layanan berkualitas tinggi disebut kualitas layanan (Permana, 2013). Kualitas layanan di bandar udara didefinisikan sebagai seberapa puas penumpang dengan layanan yang mereka terima selama perjalanan mereka, mulai dari check-in hingga kedatangan. Layanan harus diberikan dengan cepat dan efektif, yang menunjukkan seberapa cepat dan efektif staf membantu penumpang, dan empati yang menunjukkan perhatian dan kepedulian staf terhadap kebutuhan penumpang. Kualitas layanan yang tinggi sangat penting untuk menciptakan pengalaman positif bagi penumpang. Ini dapat meningkatkan loyalitas penumpang dan reputasi bandar udara.

Kepuasan Penumpang

Dalam industri bandar udara, ukuran kualitas pelayanan didasarkan pada persepsi penumpang yang digunakan sebagai ukuran kinerja operasional dan tujuan benchmarking (Syafei et al., 2022). Kepuasan penumpang di bandar udara dipengaruhi oleh banyak faktor, termasuk kualitas pelayanan, fasilitas yang memberikan kenyamanan, dan pengalaman keseluruhan di bandar udara. Kepuasan penumpang dapat didefinisikan sebagai perasaan senang atau kecewa yang dialami oleh penumpang setelah membandingkan kinerja atau hasil pelayanan yang mereka terima dengan harapan mereka sebelumnya. Tujuan dari adanya fasilitas yang nyaman adalah untuk memudahkan penumpang dalam menjalankan aktivitasnya saat di bandar udara dan dapat memberikan kenyamanan penumpang dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang yang menggunakan jasa bandar udara (Nissa & Awan, 2022). Penumpang akan merasa puas jika layanan memenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka, sedangkan mereka akan tidak puas (Teresia & Septiyani, 2024).

Konsep Fasilitas Jasa dan Dimensi Pengukurannya

Dalam industri jasa kebandarudaraan, ketersediaan fasilitas fisik merupakan elemen krusial yang berfungsi sebagai wujud konkret dari pelayanan kepada pengguna jasa. Tjiptono & Chandra (2016) menggarisbawahi bahwa fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa ditawarkan kepada konsumen. Efektivitas suatu fasilitas penunjang tidak hanya dinilai dari keberadaannya secara fisik, tetapi juga dari sejauh mana fasilitas tersebut mampu memfasilitasi kebutuhan konsumen secara efisien, aman, dan nyaman. Teori tersebut membedah efektivitas dan kualitas suatu fasilitas penunjang ke dalam tiga dimensi utama yaitu:

Konsep Kualitas Pelayanan dan Kerangka Dimensi SERVQUAL

Kualitas pelayanan (Service Quality) merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Parasuraman et al. (1988) mengembangkan model SERVQUAL (Service Quality) sebagai instrumen standar untuk mengukur persepsi dan ekspektasi konsumen terhadap kualitas layanan yang diterima, kelima dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) diselaraskan ke dalam konteks operasional kebandarudaraan sebagai berikut:

- a. **Bukti Fisik (Tangibles)**
Merujuk pada ketersediaan dan kondisi infrastruktur fisik pendukung, kebersihan area terminal, serta kelengkapan sarana akomodasi yang tampak secara visual guna menunjang kenyamanan fisik penumpang selama berada di lingkungan bandar udara.
- b. **Empati (Empathy)**
Mencakup rasa kepedulian, perhatian individu, serta pemahaman pihak manajemen bandar udara maupun maskapai terhadap kondisi dan kebutuhan khusus penumpang yang terdampak oleh penyesuaian atau perubahan jadwal penerbangan.
- c. **Keandalan (Reliability)**
Mengukur konsistensi dan keandalan sistem pelayanan dalam memberikan solusi secara cepat dan akurat, termasuk keandalan dalam menyediakan penanganan kompensasi akomodasi sesuai regulasi yang berlaku tanpa prosedur yang menyulitkan penumpang.
- d. **Daya Tanggap (Responsiveness)**
Merujuk pada kesiapan dan ketanggapan personel operasional bandar udara dalam membantu penumpang, memberikan informasi perubahan jadwal penerbangan secara transparan, serta merespons krisis operasional secara cepat.
- e. **Jaminan (Assurance)**
Mencakup jaminan keamanan, keselamatan, kepastian hak-hak penumpang, serta kesopanan personel yang menimbulkan rasa percaya dan aman bagi pengguna jasa selama masa tunggu penerbangan lanjutan.

METODE PENELITIAN

Metode Analisis

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif kuasifakto berbasis filsafat positivisme (Sugiyono, 2023). Populasi penelitian ini adalah seluruh penumpang yang memanfaatkan layanan penerbangan di Terminal Keberangkatan Bandar Udara A.P.T. Pranoto Samarinda, dengan jumlah 806.942 pergerakan penumpang sepanjang tahun 2025.

Penentuan ukuran sampel didasarkan pada Rule of Thumb atau Parameter Rasio Indikator dari Hair et al. (2019), di mana batas minimum observasi adalah 5 kali lipat dari total butir pernyataan kuesioner. Dengan total 20 butir pernyataan (10 indikator X dan 10 indikator Y), diperoleh sampel sebanyak 100 responden dengan batas toleransi kesalahan (margin of error) sebesar 5% (Sugiyono, 2023). Teknik pengambilan sampel menggunakan Self-Selection Sampling berdasarkan dari Saunders et al. (2019) melalui penyebaran barcode kuesioner digital (Google Form) di terminal keberangkatan.

Teknik analisis data meliputi uji instrumen yaitu uji validitas menggunakan korelasi pearson product moment dan uji reliabilitas menggunakan cronbach's alpha (Slamet & Wahyuningsih, 2022). Uji Asumsi Klasik yaitu uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), uji linearitas (Deviation from Linearity), serta uji heteroskedastisitas (Scatterplot dan Uji Glejser). Uji Regresi Linear Sederhana & Uji Hipotesis yaitu uji-t parsial dan koefisien determinasi (R²) berbantuan aplikasi SPSS versi 27.

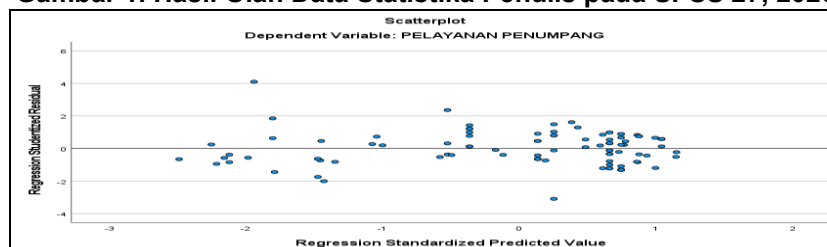
HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Pengujian Instrumen & Asumsi Klasik

- Uji Validitas: Nilai r_{hitung} seluruh butir pernyataan variabel X (0,707-0,938) dan variabel Y (0,780-0,951) berada di atas nilai r_{tabel} (0,1966) pada taraf signifikansi 5%, sehingga seluruh instrumen dinyatakan valid.
- Uji Reliabilitas: Nilai Cronbach's Alpha variabel X sebesar 0,956 dan variabel Y sebesar 0,965 (keduanya > 0,60), sehingga instrumen dinyatakan sangat reliabel.
- Uji Normalitas: Berdasarkan uji Kolmogorov-Smirnov, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200 > 0,05, yang membuktikan bahwa data berdistribusi normal.
- Uji Linearitas: Nilai Deviation from Linearity diperoleh sebesar 0,645 > 0,05, mengonfirmasi bahwa hubungan antarvariabel bersifat linear.
- Uji Heteroskedastisitas: Uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi seluruh indikator independen berada di atas ambang batas 0,05 (Sig. 0,157–0,781), sehingga model dinyatakan terbebas dari gejala heteroskedastisitas.

Gambar 1. Hasil Olah Data Statistika Penulis pada SPSS 27, 2026



Pengujian heteroskedastisitas melalui grafik scatterplot dilakukan dengan memperhatikan beberapa kriteria, yaitu penyebaran titik data yang merata di atas dan di bawah angka 0 pada sumbu Y, tidak adanya pengumpulan data pada area tertentu, serta tidak terbentuknya pola sistematis seperti bergelombang, melebar, atau menyempit. Berdasarkan visualisasi grafik yang dihasilkan, titik-titik data tersebar secara acak di sekitar angka 0 serta tidak membentuk pola teratur. Kondisi ini membuktikan bahwa varians residual bersifat konstan atau homoskedastisitas. Dengan demikian, model regresi penelitian ini dinyatakan layak karena terbebas dari gejala heteroskedastisitas, sehingga valid untuk mengukur pengaruh kebutuhan fasilitas penginapan terhadap pelayanan penumpang.

Deskripsi Variabel

- Variabel Kebutuhan Fasilitas Penginapan (X): Memperoleh skor rata-rata sebesar 4,17 (Kategori Baik). Dimensi Aksesibilitas memperoleh skor 4,19, Kondisi Fisik 4,17, dan Niat Penggunaan 4,11.
- Variabel Pelayanan Penumpang (Y): Memperoleh skor rata-rata sebesar 4,22 (Kategori Sangat Baik). Dimensi Tangibles memperoleh skor 4,22, Empathy 4,23, Reliability 4,20, Responsiveness 4,23, dan Assurance 4,24

Analisis Regresi Linear Sederhana

Persamaan regresi linear sederhana yang diperoleh adalah sebagai berikut:

$$Y = 15,221 + 0,648X + \text{error}$$

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients (B)	Std. Error	t	Sig.
(Constant)	15,221	3,118	4,882	0,000
Fasilitas Penginapan (X)	0,648	0,074	8,777	0,000

Sumber: Hasil Olah Data Statistik Penulis pada SPSS 27, 2026

- Konstanta (a) = 15,221 Menunjukkan bahwa jika variabel kebutuhan fasilitas penginapan bernilai nol, maka variabel pelayanan penumpang tetap bernilai 15,221.
- Koefisien Regresi (b) = 0,648 Mengindikasikan pengaruh positif, di mana setiap peningkatan satu unit pada variabel fasilitas penginapan (X) akan meningkatkan pelayanan penumpang (Y) sebesar 0,648 unit.
- Uji-t Parsial: Diperoleh nilai $t_{\text{(hitung)}}$ sebesar 8,777 > $t_{\text{(tabel)}}$ (1,984) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Hasil ini membuktikan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima.
- Koefisien Determinasi (R^2): Nilai R^2 yang diperoleh pada tabel Model Summary sebesar 0,440 (44,0%). Hal ini menunjukkan bahwa variabel fasilitas penginapan memberikan kontribusi pengaruh sebesar 44,0% terhadap pelayanan penumpang, sedangkan 56,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar lingkup penelitian ini.

Pembahasan

Temuan penelitian mengonfirmasi bahwa ketersediaan fasilitas penginapan transit di dalam kawasan bandar udara berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kualitas layanan penumpang. Lokasi geografis bandar udara yang berjarak 26 km dari pusat kota menjadikan fasilitas penginapan di area terminal sebagai kebutuhan krusial untuk pemulihan kondisi fisik penumpang terdampak disrupti jadwal (*delay/cancel flight*). Penerapan skema pengelolaan berkonsep hibrida pada instansi BLU memungkinkannya berfungsi ganda sebagai kompensasi mitigasi service recovery sesuai regulasi PM No. 89 Tahun 2015, sekaligus sebagai unit bisnis komersial penunjang pendapatan non-aeronautical.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, penelitian ini menyimpulkan bahwa pemenuhan kebutuhan fasilitas penginapan berada pada kategori baik dengan skor rata-rata sebesar 4,17, sejalan dengan tingkat pelayanan penumpang di Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda yang berada pada kategori sangat baik dengan skor rata-rata sebesar 4,22. Pembuktian hipotesis secara empiris mengonfirmasi bahwa pemenuhan kebutuhan fasilitas penginapan terbukti memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap optimalisasi pelayanan penumpang, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai $t_{\text{(hitung)}}$ sebesar 8,777 dengan tingkat signifikansi 0,000 yang berada di bawah ambang batas $\alpha = 0,05$. Hubungan linear antarvariabel tersebut direpresentasikan melalui persamaan regresi $Y = 15,221 + 0,648X + \text{error}$, yang mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit pada variabel fasilitas penginapan akan memicu peningkatan kualitas pelayanan penumpang sebesar 0,648 unit. Lebih lanjut, hasil analisis koefisien determinasi (R^2) membuktikan bahwa variabel fasilitas penginapan memberikan kontribusi besaran pengaruh sebesar 44,0% terhadap optimalisasi pelayanan penumpang, sedangkan 56,0% sisanya dipengaruhi oleh variabel lain di luar lingkup penelitian ini. Kehadiran penginapan transit yang terintegrasi di dalam area terminal terbukti menjadi solusi strategis untuk memangkas hambatan jarak tempuh 26 km menuju pusat kota, memfasilitasi kebutuhan pemulihan fisik penumpang terdampak disrupti jadwal (*delay/cancel flight*), sekaligus memberikan nilai tambah operasional bagi pihak maskapai dan pengelola bandara.

Saran

Merujuk pada temuan penelitian ini, pihak pengelola Bandar Udara Aji Pangeran Tumenggung Pranoto Samarinda yang berstatus Badan Layanan Umum (BLU) disarankan untuk segera merencanakan pengadaan fasilitas penginapan transit terintegrasi dengan menerapkan skema operasional hibrida. Penggunaan skema ini memungkinkan fasilitas berfungsi sebagai sarana kompensasi mitigasi darurat bagi penumpang terdampak perubahan jadwal penerbangan sesuai amanat regulasi, sekaligus beroperasi sebagai unit akomodasi komersial berbayar berbasis tarif jam guna

mendorong peningkatan pendapatan *non-aeronautical* secara mandiri dan berkelanjutan. Sementara itu, bagi peneliti selanjutnya disarankan untuk memperluas lingkup kajian dengan mengadopsi pendekatan metode campuran (*mixed-methods*) melalui wawancara kualitatif mendalam bersama pihak maskapai penerbangan, guna menganalisis efisiensi alokasi biaya operasional kompensasi akomodasi ketika fasilitas penginapan diintegrasikan secara langsung di kawasan terminal.

DAFTAR PUSTAKA

- Annishia Bellia, F., & Prastiyo, E. (2019). Pengaruh Harga dan Fasilitas Terhadap Keputusan Menginap Tamu di Hotel Best Western Premier the Hive Jakarta. *Jurnal Hospitality Dan Pariwisata*, 4(1), 1–85. <http://journal.ubm.ac.id/>
- Aryandhanu, W., Marinka, B., & Pramitasari, P. H. (2023). Perancangan Hotel Terintegrasi Dengan Bandara APT. Pranoto. *Jurnal Pengilon*, 7, 41–60.
- Candra, D. A., & Afriyanto, D. (2024). Faktor Yang Mempengaruhi Pendapatan Non Aeronautical di Bandar Udara : Lokasi Strategis, Volume Lalu Lintas, Ruang Komersial, Strategi Pemasaran dan Kerjasama Bisnis. *Jurnal Akuntansi, Keuangan, Perpajakan Dan Tata Kelola Perusahaan*, 1(4), 374–387.
- Firmansyah, A. M., Wulandari, A., & Rusmiatmoko, D. (2021). Perancangan Hotel Transit Bandara Ahmad Yani Semarang. *SARGA: Journal of Architecture and Urbanism*, 15(1), 28–36. <https://doi.org/10.56444/sarga.v15i1.158>
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2019). *MULTIVARIATE DATA ANALYSIS* (8th ed.). Annabel Ainscow. www.cengage.com/highered
- Hanoek Awan, F. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (JME) FEB UNARS*, 1(11), 2174–2183.
- Kementerian Perhubungan. (2021). PM No 36 Tahun 2021 Tentang Standarisasi Fasilitas Bandar Udara.
- Nissa, H., & Awan. (2022). Pengaruh Fasilitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 4(1), 17–26.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Permana, M. V. (2013). Peningkatan Kepuasan Pelanggan Melalui Kualitas Produk dan Kualitas Layanan. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 4, 115–131.
- Pratama, R. E. (2023). Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan terhadap Perubahan Jadwal Penerbangan (Studi di Maskapai Batik Air).
- Rupp, N. G., & Holmes, G. M. (2005). An Investigation Into the Determinants of Flight Cancellations *. *Wall Street Journal*, 1–28.
- Saunders, M., Lewis, P., & Thornhill, A. (2019). *Research Methods for Business Students Eight Edition* (8th ed.). www.pearson.com/uk
- Shobirin, M., & Ali, H. (2019). Strategi Pengembangan Infrastruktur Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Cengkareng. 1(2).
- Slamet, R., & Wahyuningsih, S. (2022). Validitas dan Reliabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan Kerja. *Jurnal Manajemen & Bisnis*, (2), 51–57.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*.
- Syafei, I., Basri Said, L., & Adri. (2022). Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. 2.
- Teresia, F., & Septiyani, P. A. (2024). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Keberangkatan terhadap Kepuasan Penumpang Di PT Angkasa Pura I Cabang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang, Nusa Tenggara Timur. *Jurnal Kajian Ekonomi Dan Bisnis Islam*, 5, 358.
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016). *Service Quality & Satisfaction Edisi 4*.