
PENGARUH STANDAR PELAYANAN FASILITAS RUANG TUNGGU SEBAGAI NILAI TAMBAH TERHADAP KEPUASAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA ISKANDAR

Imam Winarno¹, Syamsuri¹, Soesilo Wibowo¹

¹Program studi Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka

e-mail: imamwinarno71@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis: Pengaruh penerapan SOP di ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang pesawat di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun; Pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun; dan Pengaruh secara bersama-sama penerapan SOP dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan pengguna jasa Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. Metode yang digunakan adalah kuantitatif korelasional. Penelitian dilakukan di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah pada masa pandemi Covid-19 sejak bulan Februari - April 2022. Populasi sebanyak 12.960 dengan ukuran sampel sebanyak 150 penumpang, dengan teknik pengambilan sampel *random sampling*. Data dikumpulkan dengan menggunakan angket, dan dianalisis menggunakan SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa, Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa: Penerapan SOP berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, dan Penerapan SOP dan Fasilitas Ruang Tunggu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Kata Kunci: Standar Pelayanan, Ruang Tunggu, Nilai Tambah, Kepuasan, Pengguna

PENDAHULUAN

Visi Ditjen Perhubungan Udara yaitu, “Terwujudnya pelayanan transportasi udara yang handal, berdaya saing dan memberikan nilai tambah dalam mendukung ketahanan nasional.” Untuk mewujudkan visi tersebut, misi Ditjen Perhubungan Udara yaitu: 1) meningkatkan pelayanan jasa transportasi udara untuk mewujudkan konektivitas nasional, 2) meningkatkan keselamatan, keamanan, dan kehandalan transportasi udara dalam upaya peningkatan pelayanan jasa transportasi udara, 3) peningkatan penyelenggaraan penelitian, pengembangan, dan penerapan IPTEK dalam rangka pengembangan teknologi transportasi udara yang ramah lingkungan, 4) meningkatkan profesionalisme sumber daya manusia dan restrukturisasi kelembagaan dan regulasi. (RENSTRA Ditjen Perhubungan Udara, 2020 - 2024).

Bandar Udara merupakan kawasan yang digunakan pesawat udara yang dilengkapi berbagai fasilitas layanan serta keamanan penerbangan yang canggih untuk memenuhi standar internasional penerbangan sipil yang telah lama diberlakukan oleh *International Civil Aviation Organization* (ICAO) (Capaldo, et al., 2000). Bandar udara sebagai tempat layanan umum, perlu memberikan kepastian keselamatan bagi seluruh penumpang dan seluruh petugas yang terlibat dalam proses layanan umum (Ashford, et al., 2013). Bandar udara harus memberikan kepercayaan yang tinggi bagi masyarakat pengguna maupun seluruh pemangku kepentingan yang ada di dalamnya (Kafali dan Altuntas, 2020),

Regulasi pemerintah yang berkaitan dengan bandar udara, telah disiapkan dengan matang, agar seluruh proses penerbangan mampu memberikan keselamatan bagi seluruh pihak. Keselamatan para penumpang dan semua pihak yang terlibat dalam proses penerbangan menjadi tanggung jawab

bersama yang harus dipatuhi bukan hanya oleh petugas, tetapi juga harus dipatuhi oleh para penumpang (Immelmann, 2017). Seluruh layanan penerbangan harus menggunakan standar yang telah ditetapkan oleh pihak-pihak yang secara fokus menangani layanan penerbangan. Meskipun peraturan bandara yang berlaku di suatu negaraberbeda antara satu negara dengan negeri lainnya, tetapi pada prinsipnya, seluruhnya mengutamakan keselamatan bersama (Marques dan Brochado, 2008).

Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun mempunyai visi, yaitu “Terwujudnya penyelenggaraan transportasi udara yang andal, berdaya saing, dan memberikan nilai tambah. Misi yang diemban antara lain: 1) memenuhi standar keamanan dan keselamatan penerbangan pelayanan jasa yang optimal, serta menyediakan sarana dan prasarana, 2) terwujudnya iklim usaha bidang transportasi udara yang kompetitif dan berkelanjutan, 3) mewujudkan kelembagaan yang efektif dan efisien didukung oleh SDM yang profesional dan peraturan perundang-undangan yang komprehensif serta menjamin kepastian hukum.

Untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas program peningkatan pelayanan fasilitas dalam rangka peningkatan kepuasan pengguna jasa maka seluruh fasilitas pelayanan perlu ditingkatkan kualitasnya. Hal itu perlu dijadikan sebagai langkah yang mendesak, mengingat keberadaan jasa layanan penerbangan udara mengalami peningkatan yang sangat tajam dalam persaingan dalam lingkungan yang berubah. Suatu instansi pemerintah yang memberikan jasa kepada masyarakat umum perlu selalu melakukan perubahan menuju perbaikan. Perubahan tersebut perlu disusun dalam suatu pola yang sistematis dalam wujud perencanaan pemenuhan fasilitas pelayanan yang berorientasi pada pengguna jasa. Tahapan yang dilakukan pun perlu konsistensi dan keberlanjutan sehingga dapat meningkatkan akuntabilitas dan kinerja yang berorientasi pada pencapaian hasil (*result oriented*) yang maksimal.

Program pemenuhan fasilitas pelayanan yang berorientasi para pengguna jasa sangat dibutuhkan karena literatur menyebutkan bahwa terdapat hubungan antara standard layanan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan (Utami dan Imanuddin, 2019). Ruang tunggu yang nyaman tentu akan memberikan rasa kepuasan tersendiri bagi para pengguna jasa bandar udara, termasuk di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.

Sebagaimana diketahui, rencana strategis peningkatan sarana atau fasilitas pelayanan Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun (2020-2024) telah disusun dengan mengacu pada Renstra Direktorat Jenderal Perhubungan Udara sehingga diharapkan mampu menjangkau substansi tugas dan fungsi UPBU Iskandar Pangkalan Bun. Mengacu pada Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah disebutkan bahwa perencanaan strategis tentang fasilitas pelayanan publik harus berorientasi pada hasil yang ingin dicapai yaitu terbentuknya kepuasan pengguna dengan mempertimbangkan potensi, peluang, dan kendala yang ada atau mungkin terjadi.

Kebandarudaraan sebagai penyelenggara bandar udara juga berkewajiban melaksanakan fungsi keselamatan (Littlechild, 2021). Bandar udara juga wajib memenuhi standard keamanan dan kelancaran (Yang dan Fu, 2015). Selain itu, bandar udara harus menekankan pentingnya ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, kargo, antar moda (Hendriks dan Andrew, 2017). Secara khusus, bandar udara menjadi prioritas utama adalah para penumpang pesawat yang menggunakan jasa penerbangan karena dengan transportasi udara, perjalanan menjadi lebih cepat, lebih mudah, dan lebih ringan dalam arti tidak terlalu melelahkan (Young dan Wells, 2011).

Bandar udara sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, mempunyai arti yang sangat besar. Dengan adanya bandar udara yang baik,

pertumbuhan ekonomi dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan negara dan wilayah dapat terlaksana dengan baik (McNeill, 2010). Selain itu, bandar udara mempunyai peran sangat penting untuk memastikan bahwa layanan penerbangan bagi para penumpang telah memenuhi standar dan sesuai peraturan di negara tersebut (McNeill, 2010).

Dikutip dari Dirjen Perhubungan udara beberapa standar fasilitas umum meliputi Fasilitas bandara: Fasilitas elektronika bandara (PAS, FIDS, HF Handy Talky, PABX), fasilitas bantu pendaratan (AFL, PAPI, ILS), fasilitas keamanan penerbangan (hand held detector, walk through, x-ray bagage, x-ray cabin, x-ray cargo, CCTV), fasilitas penunjang penerbangan (genset, PLN), jalan dan tempat parkir kendaraan (jalan lingkungan, jalan PKP-PK/access road, jalan ke PH, jalan operasi, jalan lingkungan terminal, jalan ke DVOR, halaman parkir); Transportas: Taxi; dan Fasilitas umum: gazebo.

Atas dasar pertimbangan kasus pandemi ini, pemerintah Indonesia mengeluarkan berbagai aturan dan kebijakan. Aturan Pembatasan Sosial Berskala Besar (PSBB) yang dikeluarkan oleh Kementerian Kesehatan dalam rangka percepatan penanganan pandemi berdampak terhadap seluruh sektor ekonomi (Nasution, Erlina, dan Muda, 2020). Walaupun transportasi udara telah dibuka kembali pertengahan Tahun 2021 berdasarkan surat edaran resmi Nomor 53 Tahun 2021 yang berlaku mulai 19 Juli 2021 untuk menumbuhkan kembali sektor perekonomian, sektor pariwisata dan sektor-sektor sentral lainnya yang anjlok akibat Pandemi Covid-19, namun kondisinya tidak berjalan seperti yang diharapkan berbagai pihak termasuk pemerintah dan masyarakat luas.

Badan Pusat Statistik (BPS) mencatat keberangkatan 2 juta orang sejak Agustus 2020 naik 36,23% dibandingkan Juli 2020 yang mencapai 1,45 juta, tetapi jika diakumulasikan selama periode Januari-Agustus 2020, terjadinya penurunan 56,99% jumlah penumpang. Sementara angkutan udara internasional pada bulan Agustus 2020 naik 21,01% atau sekitar 31.100 orang penumpang dibandingkan Juli 2020 namun turun diangka 71,51% atau sebanyak 3,5 juta orang penumpang dibandingkan tahun sebelumnya, sehingga walaupun secara konsisten mengalami kenaikan, sektor penerbangan ini masih jauh dari kondisi sebelum pandemi (Herman, 2020). Belum lagi ditambah besarnya biaya bagi orang yang hendak bepergian naik pesawat udara.

Menurut Forsyth, Guiomard dan Niermeier (2020), harga bandara berpengaruh signifikan terhadap penurunan permintaan, seperti yang dipicu oleh Covid-19. Dalam krisis, bandara perlu mencapai kelayakan, dalam jangka pendek melalui likuiditas yang cukup, dan dalam jangka panjang, dengan menutupi biaya. Berdasarkan sudut pandang kebijakan publik, kenaikan harga dalam krisis dianggap tidak diinginkan, karena akan semakin membahayakan kelangsungan hidup maskapai penerbangan dan pariwisata serta manfaat transportasi ekonomi yang lebih luas seperti konektivitas. Hingga pertengahan Tahun 2021, tidak mudahnya bepergian mendadak dengan menggunakan jasa transportasi udara karena berbagai aturan yang ditetapkan pemerintah Indonesia.

Sudah banyak penelitian yang mengkaji tentang *user satisfaction*, namun masing-masing daerah tentu memiliki karakteristik tersendiri terkait tema tersebut. Baik dari penyebab terjadinya kolaborasi, siapa saja yang terlibat, tahapan yang dilalui selama berkolaborasi, komitmen, hambatan yang dilalui, dan kewenangan masing-masing pihak yang terlibat. Selain itu, fokus masalah yang dikaji yakni terkait dengan *user satisfaction* dalam sebuah forum belum banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Beberapa literatur menyebutkan bahwa adanya permasalahan mengenai standar pelayanan kepada penumpang, nilai tambah pelayanan terhadap kepuasan pengguna bandar udara, seperti hasil penelitian Utami dan Imanuddin (2019) yang menyatakan bahwa, di Bandara Ngurah Rai tingkat pelayanan keselamatan masih perlu ditingkatkan baik dari fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan,

dan perhatian. Begitu juga hasil temuan Darsono (2018) menunjukkan bahwa masih ada beberapa kendala dalam memenuhi tuntutan pengguna, terutama dalam hal pelayanan yang nyaman dan memuaskan. Berbagai keluhan masyarakat pengguna jasa penerbangan perlu dipenuhi dengan berbagai pelayanan yang baik khususnya di Bandar Udara Iskandar (Darsono, 2018).

Berdasarkan dua penelitian terdahulu tersebut dapat dinyatakan bahwa kelengkapan sarana dan prasarana (fasilitas) ruang tunggu di bandara akan dapat memengaruhi kepuasan pelanggan. Semakin lengkap dan *representative* fasilitas yang ada di ruang tunggu, akan semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Hal ini berlaku sebaliknya, semakin rendah kualitas fasilitas ruang tunggu suatu bandara maka semakin rendah pula tingkat kepuasan pengguna jasa bandar udara. Oleh karena itu, ketika bandara ingin meningkatkan kepuasan pelanggan, maka bandara hendaknya meningkatkan fasilitas yang ada di ruang tunggu.

Dalam penyelenggaraan pelayanan bandar udara harus ada keseimbangan antara pertumbuhan pengguna jasa moda transportasi angkutan udara dengan penyedia infrastruktur sarana dan prasarana. Menurut pejabat di sana, saat ini, masyarakat pengguna jasa penerbangan mulai menuntut keras pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah baik dari aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. Berdasarkan latar belakang masalah, penelitian ini mengambil judul Standar Pelayanan Fasilitas Ruang Tunggu Sebagai Nilai Tambah Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.

Standar pelayanan publik memberikan keterbukaan akses informasi kepada masyarakat sehingga dalam sebuah pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya dan jangka waktu dapat diukur dan diketahui masyarakat tanpa mengalami kebingungan serta menuntut pengawasan masyarakat dalam penyelenggaraannya (Svara, 2014).

Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut, kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat.

Berry, Zeithmal, dan Parasuraman (1990) menjelaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 5 komponen standar pelayanan yang meliputi: 1) dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan; 2) persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif; 3) sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan; 4) jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan; 5) biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

Dalam penyelenggaraan administrasi pemerintahan yang baik perlu menyeragamkan penyusunan SOP sehingga dapat meningkatkan kualitas SOP. Diungkapkan bahwa faktanya masih banyak terjadi pelanggaran pelayanan publik yang semata mata karena ketidakjelasan SOP di lingkup pemerintahan dan terkesan ada beberapa jabatan dan pejabat yang kadang dilewati dan dilangkahi sehingga ketika terjadi sesuatu permasalahan, pejabat tersebut mengatakan tidak tau/tidak dilibatkan. Dalam mengimplementasikan SOP di masing-masing instansi, terutama instansi yang memiliki tugas

pokok dan fungsi pada pelayanan publik agar memperhatikan standar SOP sehingga tidak melanggar aturan yang dibuat. Di Indonesia, dalam penyusunan SOP yang berpedoman Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2012, agar setiap orang dapat dengan mudah mengerti/memahami alur kegiatan kebutuhan dan alur tersebut secara tegas ditampilkan pada tiap instansi terutama terkait layanan publik.

Dalam penelitian ini, penerapan SOP adalah penerapan standard pelayanan dengan berpedoman pada ketentuan yang harus ditaati pada saat memberikan layanan kepada konsumen dalam hal ini adalah penumpang pesawat yang menggunakan jasa layanan bandara.

Transportasi udara memungkinkan akses yang lebih mudah ke pasar, peningkatan efisiensi dan daya saing domestik dan internasional yang lebih besar. Elemen sistem transportasi udara terdiri dari maskapai penerbangan, bandara, ruang udara, dan pesawat-pesawat. Faktor-Faktor yang berkontribusi pada pertumbuhan lalu lintas udara terdiri dari dua dimensi yaitu faktor-faktor ekonomi dan faktor-faktor kebijakan. Pertama, faktor-faktor ekonomi yaitu; liberalisasi ekonomi, perluasan industri, pertumbuhan PDB, perluasan populasi berpenghasilan lebih tinggi, munculnya sistem tarif *Low Cost Carrier* (LCC) dan *Apex*. Kedua, faktor kebijakan terdiri dari: kebijakan langit terbuka, hubungan bilateral liberal, izin liberal untuk akuisisi bandara baru, investasi swasta di maskapai penerbangan dan infrastruktur bandara, dan izin maskapai penerbangan domestik untuk beroperasi di internasional sektor (Gupta, 2015).

Tujuan dari program kebijakan dan regulasi transportasi udara adalah untuk: a) mengurangi biaya negara dalam menjalankan fungsi pengaturan ekonominya, b) meningkatkan manfaat dan pilihan konsumen, c) meningkatkan konektivitas udara, dan d) menciptakan peluang bisnis yang lebih kompetitif di pasar; sehingga berkontribusi pada pembangunan ekonomi yang berkelanjutan dan perluasan perdagangan dan pariwisata (Yamaguchi, 2008).

Tuntutan masyarakat pada era desentralisasi terhadap pelayanan publik yang berkualitas akan semakin menguat. Oleh karena itu, kredibilitas pemerintah sangat ditentukan oleh kemampuannya mengatasi berbagai permasalahan di atas sehingga mampu menyediakan pelayanan publik yang memuaskan masyarakat sesuai dengan kemampuan yang dimilikinya.

Hal-hal yang dapat diajukan untuk mengatasi masalah-masalah tersebut antara lain adalah sebagai berikut: a. Penetapan standar pelayanan standar pelayanan memiliki arti yang sangat penting dalam pelayanan publik. Standar pelayanan merupakan suatu komitmen penyelenggara pelayanan untuk menyediakan pelayanan dengan suatu kualitas tertentu yang ditentukan atas dasar perpaduan harapan-harapan masyarakat dan kemampuan penyelenggara pelayanan. Penetapan standar pelayanan yang dilakukan melalui proses identifikasi jenis pelayanan, identifikasi pelanggan, identifikasi harapan pelanggan, perumusan visi dan misi pelayanan, analisis proses dan prosedur, sarana dan prasarana, waktu dan biaya pelayanan (Maryam, 2017).

Kepuasan pelanggan adalah suatu kondisi atas perasaan seseorang apakah itu senang atau kecewa yang tumbuh setelah orang tersebut berusaha membandingkan antara harapan dan realitas yang diterima setelah mendapat pelayanan. Pelanggan akan merasa puas manakala harapannya terpenuhi dan akan merasa tidak puas (kecewa) manakala harapannya tidak terpenuhi (Abidin, 2004).

Kotler (1973) menyimpulkan bahwa proses pembuktian yang dilakukan oleh konsumen atas produk barang dan jasa yang diidam-idamkan dapat menjadi kepuasan tersendiri manakala idaman itu terpenuhi, manakala idaman itu tidak terpenuhi maka tingkat kepuasan pelanggan rendah. Ahli lain yang juga membahas kepuasan adalah (Moenir, 1995) kepuasan pelanggan diartikan sebagai hasil penilaian menyeluruh atas barang dan jasa yang telah digunakan. Hasil penilaian yang positif menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat dan ketika hasil rendah maka hal itu akan memberi implikasi pada rendahnya kepuasan.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kuantitatif dengan rancangan korelasional. Menurut Sugiyono (2011: 29) penelitian korelasional berusaha menghubungkan antara variabel *independent* terhadap variabel *dependen* baik secara parsial maupun simultan.

Populasi dalam penelitian ini adalah orang/penumpang di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah pada masa pandemi Covid-19 khususnya yang menjadi pelanggan sejak bulan Februari - April 2022. Diperkirakan populasinya dibandingkan dengan tahun sebelumnya mengalami penurunan 24% atau sebanyak 12.960.

Perhitungan jumlah sampel menggunakan ketentuan yaitu jumlah indikator jumlah butir *instrument* penelitian sebanyak 15 butir pertanyaan dikalikan 10 sehingga ditemukan sebanyak 150 Sampel. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan *random sampling* atau *snowball sampling* pada calon penumpang yang sudah berada di bandara. Caranya yaitu, pada saat penumpang sudah *check in* mereka akan santai di ruang tunggu sambil menunggu jadwal penerbangan, pada saat itulah peneliti berusaha mendekati mereka untuk dijadikan sampel secara *incidental* secara random. Mereka yang bersedia untuk mengisi instrument yang dijadikan responden, sementara mereka yang tidak bersedia, tidak dijadikan responden/sampel penelitian.

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas dua jenis yaitu data primer dan data sekunder:

Proses pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner dan observasi. Kuesioner merupakan metode utamanya, sedangkan observasi dan wawancara adalah metode tambahan. Data yang berasal dari *instrument* penelitian itulah yang akan digunakan untuk menguji hipotesis penelitian. Data pengamatan hanya digunakan untuk melengkapi data yang sudah diperoleh melalui penyebaran angket (Suwarno, Marwoti, Basrowi, 2020).

Keabsahan Data Kuesioner

Hasil uji validitas yang dilakukan oleh peneliti yaitu terhadap 180 responden dengan hasil dan kriteria pengujian menunjukkan bahwa nilai koefisien korelasi r_{hitung} tiap butir pertanyaan dapat diketahui bahwa semua nilai koefisien lebih besar r_{tabel} sebesar 0.1603, sehingga dapat disimpulkan seluruh butir pertanyaan pada variabel Penerapan SOP dan Kepuasan Pelanggan adalah Valid (Soenyono & Basrowi, 2020). Nilai koefisien korelasi r_{hitung} tiap butir pertanyaan dapat diketahui bahwa hampir semua nilai koefisien lebih besar r_{tabel} sebesar 0.1603, namun ada 2 indikator yang tidak valid, sehingga dapat disimpulkan 20 butir pertanyaan pada variabel Fasilitas Ruang Tunggu adalah Valid. Nilai koefisien korelasi r_{hitung} tiap butir pertanyaan dapat diketahui bahwa semua nilai koefisien lebih besar r_{tabel} sebesar 0.1603, sehingga dapat disimpulkan seluruh butir pertanyaan pada variabel Kepuasan Pelanggan adalah Valid (Marwoto, Suwarno, & Basrowi, 2020).

Hasil analisis uji reliabilitas didapati *nilai cronbachs alpha* sebesar 0,815. Maka dapat disimpulkan bahwa butir-butir instrument penelitian tersebut reliabel, dikarenakan lebih besar dari 0,6.

Metode Analisis Data

Untuk memperoleh penilaian kategori yang telah ditetapkan, maka tanggapan responden disusun ke dalam suatu tabulasi data yang kemudian diolah dan dipresentasikan dalam suatu tabulasi yang selanjutnya dianalisis menggunakan program SPSS. SPSS merupakan salah satu metode statistik berbasis komputer yang didesain untuk menyelesaikan regresi ketika terjadi permasalahan spesifik pada data (Basrowi, & Maunnah, 2019).

Penggunaan SPSS pada penelitian didasari pada ukuran sampel yang kecil yaitu hanya 150 sampel. Hasil analisis yang dibutuhkan yaitu: 1) hasil analisis deskriptif, 2) koefisien F pada uji regresi, 3) koefisien R korelasi dan R^2 untuk mengetahui sumbangan *variable independent* (bebas) terhadap *variable* terikat (Y), dan 4) koefisien t untuk mengetahui tingkat signifikan tidaknya suatu pengaruh (Basrowi & Utami, 2019; Basrowi & Utami, 2020).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Saat ini, Bandar Udara Iskandar merupakan bandar udara yang masih berada dibawah pengelolaan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara yang berada di lahan milik TNI Angkatan Udara. Aspek Legalitas yang digunakan sebagai dasar untuk pengoperasian Bandar Udara Iskandar adalah Surat Persetujuan Bersama (SKB) antara Menteri Perhubungan, Menteri Pertahanan dan Keamanan serta Menteri Keuangan dan Surat Keputusan Bersama (MoU) antara Kepala Staf TNI-AU dengan Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

Bandar udara Iskandar terletak di antara kota Pangkalan Bun dan Kecamatan Kumai, yang berjarak sekitar 7,5 km dari pusat kota Pangkalan Bun. Kecamatan Kumai terkenal dengan Pelabuhan Panglima Utar Kumai yang merupakan pelabuhan laut yang saat ini sangat padat untuk penumpang maupun pengapalan hasil-hasil perkebunan besar seperti *Crude Palm Oil* (CPO) dan karet, maupun basil tambang (bauksit dan biji besi). Moda transportasi darat bagi para pengguna angkutan udara dilayani oleh taxi airport jenis sedan.

Tahun 2016, Bandar Udara Iskandar kembali mengajukan dana pengembangan bandara dari pemerintah pusat. Dana ini akan dipergunakan untuk menambah pelebaran *run way* dari panjang 30 m menjadi 45 m dan pembangunan Terminal Baru yang memiliki Desain Seperti Terminal Khas Kalimantan Tengah dan fasilitas lainnya.

Lanud Iskandar sebenarnya merupakan lanud terluas di Indonesia. Luasnya yang mencapai 3000,6 hektar melebihi luas Lanud Halim Perdanakusuma di Jakarta dan Lanud Juanda di Sidoarjo, Jawa Timur. Hanya saja, dari luas tersebut, baru sekitar 200 hektar saja yang dimanfaatkan sebagai kantor dan landasan pacu pesawat. luasnya area yang dimiliki lanud ini, akhirnya menjadikannya sebagai hutan kota. Pasalnya, wilayah di sekitar lanud ini masih dikelilingi oleh hutan yang cukup asri. Lanud Iskandar ini masih tipe C di bawah kendali Koopsau II TNI AU.

Uji Hipotesis

Uji t (Penguji Hipotesis Secara Parsial)

Hipotesis Variabel Penerapan SOP (X1) dan Fasilitas Ruang Tunggu (X2) dengan variabel Kepuasan Pelanggan (Y) diuji kebenarannya dengan menggunakan uji parsial, pengujian ini dilakukan dengan melihat taraf signifikansi (*value*) jika taraf signifikansi yang diberikan perhitungan dibawah 0,05 maka hipotesis diterima sebaliknya jika taraf signifikansi hasil hitung lebih besar 0,05 maka hipotesis ditolak.

Tabel 1. Hasil Uji t Secara Parsial

Model	Unstandardized		Standardized	t	Sig.
	Coefficients		Coefficients		
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	6,054	2,314		2,617	,010
1 Penerapan SOP	,150	,078	,200	1,923	,016
Fasilitas Ruang Tunggu	,268	,049	,562	5,414	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari tabel 4.11 dikatakan berpengaruh jika nilai t_{hitung} lebih besar dari $t_{tabel} > 1.65336$ sedangkan apabila nilai t_{hitung} lebih kecil dari $t_{tabel} < 1.65521$ maka uji t dikatakan tidak berpengaruh. Berdasarkan tabel diatas, Pengaruh variabel Penerapan SOP (X) secara individu/parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel Penerapan SOP (X1) sebesar = 1,923 terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) hal ini berarti $t_{hitung} 1,923 > t_{tabel} 1.65521$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti ada berpengaruh positif dan signifikan Penerapan SOP (X1) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Berdasarkan tabel diatas juga, Pengaruh variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X2) secara individu/parsial terhadap Kepuasan Pelanggan (Y). Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel Fasilitas Ruang Tunggu (X2) sebesar = 5,414 terhadap Kepuasan Pelanggan (Y) hal ini berarti $t_{hitung} 5,414 > t_{tabel} 1.65521$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti ada berpengaruh positif dan signifikan Fasilitas Ruang Tunggu (X2) terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Uji Koefisien Determinasi R^2

Koefisien diterminasi merupakan besaran menunjukkan besarnya variasi variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh vaiabel independennya. Dengan kata lain, koefisien determinasi ini digunakan untuk mengukur seberapa jauh variabel-variabel bebas dalam menerangkan variabel terikatnya. Nilai koefisien diterminasi ditentukan dengan nilai *adjusted R square* sebagaimana dapat dilihat gambar sebagai berikut:

Tabel 2. Hasil Uji Koefisien Determinasi R^2

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,738 ^a	,545	,538	2,51915

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Ruang Tunggu, Penerapan SOP

Hasil perhitungan regresi dapat diketahui bawa koefisien determinasi (*adjusted R square*) yang diperoleh sebesar 0,538 hal ini berarti 53,8% variasi variabel Penerapan SOP (X1) dan Fasilitas Ruang Tunggu (X2) serta variabel Kepuasan Pelanggan (Y), sedangkan 46,2% diterangkan variabel lain yang tidak diajukan atau tidak diteliti didalam penelitian ini.

Uji Simultan F

Uji F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen atau bebas yang dimasukkan dalam model mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen/terikat.

Tabel 3. Hasil Uji F (Simultan)

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Regression	1115,312	2	557,656	87,873	,000 ^b
1 Residual	932,881	147	6,346		
Total	2048,193	149			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
 b. Predictors: (Constant), Fasilitas Ruang Tunggu, Penerapan SOP

Berdasarkan hasil uji regresi yang telah dilakukan, diketahui nilai *Sig.* adalah sebesar 0,000. Karena nilai *Sig.* $0,000 < 0,05$, maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain Penerapan SOP (X_1) dan Fasilitas Ruang Tunggu (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Selain itu berdasarkan tabel output SPSS di atas, diketahui nilai *F* hitung adalah sebesar 87,873. Karena nilai *F* hitung $87,873 > F$ tabel 3.00, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain Penerapan SOP (X_1) dan Fasilitas Ruang Tunggu (X_2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan (Y).

Analisis Regresi Linier Berganda

Analisis regresi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang terjadi pada variabel Penerapan SOP dan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan secara simultan. Setelah dilakukan pengolahan data maka didapat tabel regresi linier sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Analisis Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	6,054	2,314		
1 Penerapan SOP	,150	,078	,200	1,923	,016
Fasilitas Ruang Tunggu	,268	,049	,562	5,414	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

Dari tabel 4.14, hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien regresi untuk variabel Penerapan SOP sebesar 0,150 dan variabel Fasilitas Ruang Tunggu sebesar 2,68 dan juga menghasilkan constanta sebesar 6,054 sehingga persamaan regresi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \varepsilon$$

$$Y = 6,054 + 0,150 X_1 + 0,268 X_2 + \varepsilon$$

Persamaan regresi diatas memiliki makna bahwa: Variabel Penerapan SOP dan Fasilitas Ruang Tunggu mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap Kepuasan Pelanggan dengan nilai constanta sebesar 6,054.

Pembahasan

Penerapan SOP terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bandar Udara Iskandar

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Penerapan SOP berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t yang diperoleh, dengan hasil t_{hitung} sebesar 1,923 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.65521 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,016 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Penerapan SOP berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, karena dengan kaidah keputusan jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan sebaliknya jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Penelitian ini relevan dengan penelitian terdahulu yang membahas tentang kebandarudaraan yang di antaranya menurut Littlechild (2021) yang memaparkan bahwa Kebandarudaraan sebagai penyelenggara bandar udara juga berkewajiban melaksanakan fungsi keselamatan. Selain itu, bandar udara juga wajib memenuhi standar keamanan dan kelancaran (Yang & Fu, 2015). Selain itu, bandar udara harus menekankan pentingnya ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, kargo, antar moda (Hendriks & Andrew, 2017). Secara khusus, bandar udara menjadi prioritas utama adalah para penumpang pesawat yang menggunakan jasa penerbangan karena dengan transportasi udara, perjalanan menjadi lebih cepat, lebih mudah, dan lebih ringan dalam arti tidak terlalu melelahkan (Young & Wells, 2011).

Hasil penelitian ini juga mendukung visi Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun yaitu “Terwujudnya penyelenggaraan transportasi udara yang andal, berdaya saing, dan memberikan nilai tambah. Misi yang diemban antara lain: 1) memenuhi standar keamanan dan keselamatan penerbangan pelayanan jasa yang optimal, serta menyediakan sarana dan prasarana, 2) terwujudnya iklim usaha bidang transportasi udara yang kompetitif dan berkelanjutan, 3) mesujudkan kelembagaan yang efektif dan efisien didukung oleh SDM yang professional dan peraturan perundang-undangan yang komprehensif serta menjamin kepastian hukum.

Pada hakikat nya standar operasional yang baik dan maksimal sangat berpengaruh erat terhadap kepuasan pelanggan, dalam penelitian ini terbukti bahwa semakin tinggi pegawai yang menerapkan standar operasional dalam pekerjaannya maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan atau penumpang yang menggunakan jasa pada Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. Meningkatnya kepuasan penumpang ini akan mengakibatkan pada pertumbuhan yang positif pada berbagai bidang, khususnya pada Kabupaten Kotawaringin Barat, Provinsi Kalimantan Tengah.

Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bandar Udara Iskandar

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t yang diperoleh, dengan hasil t_{hitung} sebesar 5,414 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.65521 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, karena dengan kaidah keputusan jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan sebaliknya jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Hasil tersebut jika dilihat dari uji hipotesis yang diperoleh nilai koefisien Fasilitas Ruang Tunggu sebesar 0,268, hal ini berarti jika Fasilitas Ruang Tunggu ditingkatkan maka peningkatan Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN

meningkat sebesar 0,150. Jadi dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan adalah 15%. Hal ini dapat diartikan bahwa Fasilitas Ruang Tunggu dalam hal ini bisa meningkatkan Kepuasan Pelanggan karena semakin tinggi Fasilitas Ruang Tunggu pegawai maka Kepuasan Pelanggan juga meningkat.

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Finger dan Piers (2005) yang mengungkapkan bahwa Fasilitas pelayanan yang baik dan lengkap dalam proses pelayanan publik akan mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa. Manakala fasilitas lengkap dan bagus, maka kepuasan pengguna jasa akan meningkat, dan sebaliknya ketika fasilitas ruang tunggu tidak lengkap maka tingkat kepuasan pengguna jasa akan menurun. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa layanan umum, maka fasilitas pelayanan harus ditingkatkan mutunya.

Fasilitas yang berkualitas di atas rata-rata mampu meningkatkan kepuasan pengguna jasa layanan. Manakala penyelenggara layanan umum ingin meningkatkan kepuasan pelanggannya maka hal yang harus dilakukan adalah meningkatkan kualitas fasilitas layanan yang dimilikinya (Fitri, et.al, 2019). Indikator fasilitas pelayanan pelanggan yang baik meliputi: a) meja pelayanan, b) komputer, c) jaringan *internet*, d) kursi ruang tunggu yang nyaman, e) AC yang dingin dan *representative*, f) lampu yang terang, g) kamar mandi yang bersih dan tidak bau (Sumantri, 2014).

Bandar udara sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, mempunyai arti yang sangat besar (Hailey, 2014). Dengan adanya bandar udara yang baik, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan negara dan wilayah dapat terlaksana dengan baik (McNeill, 2010). Selain itu, bandar udara mempunyai peran sangat penting untuk memastikan bahwa layanan penerbangan bagi para penumpang telah memenuhi standar dan sesuai peraturan di negara tersebut (McNeill, 2010).

Penerapan SOP dan Fasilitas Ruang Tunggu terhadap Kepuasan Pelanggan pada Bandar Udara Iskandar

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Penerapan SOP dan Fasilitas Ruang Tunggu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-f yang diperoleh, dengan hasil f_{hitung} sebesar 87,87 lebih besar dari f_{tabel} sebesar 3,00 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Penerapan SOP dan Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, karena dengan kaidah keputusan jika f_{hitung} lebih besar dari f_{tabel} maka H_0 ditolak dan H_1 diterima, dan sebaliknya jika f_{hitung} lebih kecil dari f_{tabel} maka H_0 diterima dan H_1 ditolak.

Hasil tersebut jika dilihat dari uji hipotesis yang diperoleh nilai koefisien Fasilitas Ruang Tunggu sebesar 0,538 hal ini berarti 53,8% variasi variabel Penerapan SOP (X1) dan Fasilitas Ruang Tunggu (X2) serta variabel Kepuasan Pelanggan (Y), sedangkan 46,2% diterangkan variabel lain yang tidak diajukan atau tidak diteliti didalam penelitian ini. Hal ini dapat diartikan bahwa Penerapan SOP dan Fasilitas Ruang Tunggu dalam hal ini bisa meningkatkan Kepuasan Pelanggan karena semakin tinggi Penerapan SOP dan Fasilitas Ruang Tunggu maka Kepuasan Pelanggan juga meningkat.

Kotler (1973) menyimpulkan bahwa proses pembuktian yang dilakukan oleh konsumen atas produk barang dan jasa yang diidam-idamkan dapat menjadi kepuasan tersendiri manakala idaman itu terpenuhi, manakala idaman itu tidak terpenuhi maka tingkat kepuasan pelanggan rendah. Ahli lain yang juga membahas kepuasan adalah (Moenir, 1995) kepuasan pelanggan diartikan sebagai hasil

penilaian menyeluruh atas barang dan jasa yang telah digunakan. Hasil penilaian yang positif menyebabkan kepuasan pelanggan meningkat dan ketika hasil rendah maka hal itu akan memberi implikasi pada rendahnya kepuasan.

Teori pemasaran relasional menganjurkan bahwa itu menguntungkan bagi penyedia layanan untuk memelihara dan mengembangkan hubungan jangka panjang dengan pelanggan dibandingkan dengan hanya memperoleh yang baru (Rafiq, Fulford, dan Lu, 2013; Thaichon, Lobo, dan Mitsis, 2014). Pelanggan yang terlibat dalam hubungan jangka panjang cenderung kurang sensitif terhadap harga dan mereka menghasilkan lebih banyak pembelian yang sering (El-Manstrly dan Harrison, 2013).

Mereka juga lebih mungkin untuk menyebarkan berita positif dari mulut ke mulut tentang penyedia layanan, yang pada akhirnya menghasilkan penurunan biaya akuisisi dan tingkat retensi pelanggan yang lebih tinggi (El-Manstrly dan Harrison, 2013). Pelanggan yang tinggal dengan penyedia layanan menjadi terlibat secara emosional dan terikat dengan perusahaan (Rafiq et al., 2013). Ini adalah faktor kunci keberhasilan, terutama selama periode ekonomi turbulensi dan persaingan yang ketat (El-Manstrly dan Harrison, 2013). Dari paparan yang telah disampaikan, maka searah dengan penelitian ini yang membuktikan bahwa dalam upaya meningkatkan kepuasan pelanggan maka perlu pula untuk meningkatkan penerapan SOP yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta meningkatkan fasilitas yang dibutuhkan guna menarik minat pada pelanggan secara maksimal.

PENUTUP

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa, penerapan SOP berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t yang diperoleh, dengan hasil t_{hitung} sebesar 1,923 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.65521 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,016 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Penerapan SOP berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi pengelola dalam Penerapan SOP pegawainya maka semakin besar pula peningkatan Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t yang diperoleh, dengan hasil t_{hitung} sebesar 5,414 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1.65521 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi fasilitas ruang tunggu maka semakin besar pula peningkatan Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, penerapan SOP dan Fasilitas Ruang Tunggu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-f yang diperoleh, dengan hasil f_{hitung} sebesar 87,87 lebih besar dari f_{tabel} sebesar 3,00 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Penerapan SOP dan Fasilitas Ruang Tunggu berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun. Hal ini berarti bahwa semakin tinggi Penerapan SOP pegawainya dan fasilitas ruang tunggu maka semakin besar pula peningkatan Kepuasan Pelanggan bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

DAFTAR PUSTAKA

- Abidin, I. (2004). *Kebijakan Publik, Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- AETRA. (2006). *Program Description*. Diakses dari situs: www.aetra.aero
- Basrowi dan Maunnah, B. (2019). The Challenge of Indonesian Post Migrant Worker's Welfare. *JARLE, Vol 10 Issue 4(42)*. Diakses dari situs : <https://doi.org/10.14505//jarle> Vol.10. No. 4, 7-21
- Basrowi dan Suwandi. (2009). *Metodologi penelitian Kualitatif*. Jakarta; Ghalia Indonesia
- Marwoto, H., Suwarno, Basrowi. (2020) The Influence of Culture and Social Structure on Political Behavior in the Election of Mayor of Kediri Indonesia. *International Journal of Advanced Science and Technology* Vol 29 (5). <http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/article/view/9759>
- Soenyono & Basrowi. (2020) Form And Trend Of Violence Against Women And The Legal Protection Strategy. *International Journal of Advanced Science and Technology*. Vol 29 (5). <http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/issue/archive>
- Suwarno, Marwoto, H., Basrowi, (2020) Technology Of Qualitative Analysis To Understand Community Political Behaviors In Regional Head Election In Wates District, Kediri. *International Journal of Advanced Science and Technology*. Vol 29 (5). <http://sersc.org/journals/index.php/IJAST/issue/archive>
- Basrowi dan Utami, P. (2019). Legal Protection To Consumers Of Financial Technology In Indonesia. *Journal of Advanced Research in Law and Economics, Volume IX No. 4*, hal 43-53, Summer 2019. Diakses dari situs: <http://journals.aserspublishing.eu/jarle/index>
- Basrowi, dan Utami, P. (2020). Building Strategic Planning Models Based on Digital Technology in the Sharia Capital Market?: *Journal of Advanced Research in Law and Economics*, Vol. 11 No, 3, 747–754. Diakses dari situs: [https://doi.org/https://doi.org/10.14505/jarle.v11.3\(49\).06](https://doi.org/https://doi.org/10.14505/jarle.v11.3(49).06)
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., dan Parasuraman, A. C. S. Q. (1990). Five imperatives for improving service quality. *MIT Sloan Management Review*, Vol. 31, No. 4, 29-39.
- Darsono. (2018) Pelayanan Publik di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun (Studi Evaluasi Peraturan Menteri Pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta: Tesis Universitas Terbuka.
- El-Manstrly, D dan Harrison, T. (2013). A critical examination of service loyalty measures. *Journal of Marketing Management*. Vol 32. No 2, 320-328 doi: 10.1080/0267257X.2013.803139
- Finger, M., dan Piers, M. (2005). Air transport regulation under transformation: the case of Switzerland. *Journal of Air Transportation*, Vol.10, No 3, 20-32.
- Fitri, L.E., Lubis, P, Amri, A.D. (2019). The Determinants of Customer Loyalty in Sharia Bank in Jambi With Islamic Approach. *Journal Maqdis: Jurnal Kajian Ekonomi Islam*. Vol 4, No. 2, 129-141
- Forsyth, P., Guiomard, C., and Niemeier, H. M. (2020). Covid– 19, the collapse in passenger demand and airport charges. *Journal of air transport management*, Vol 89, No. 2, 19-32.
- Gupta, Sanjay. (2015). *Air Transport Planning and Policy*. Bhutan: UNESCAP Capacity Building Workshop. Diakses dari situs: <https://www.unescap.org/sites/default/files/12%20Air%20transport%20Planning%20and%20olicy%20Prof%20SG.pdf>.
- Hendriks, N., dan Andrew, D. (2017). Airport Regulation in the UK. In *The Economic Regulation of Airports*. LA: Routledge.

- ICAO (International Civil Aviation Organization).(2017). Doc 9587: Policy and Guidance Material on the Economic Regulation of International Air Transport. Fourth Edition. Diakses dari situs: https://www.icao.int/sustainability/Documents/Doc9587_en.pdf.
- ICAO (International Civil Aviation Organization).(2018). Doc 9626: Manual on the Regulation of International Air Transport Third Edition. Diakses dari situs: https://www.icao.int/sustainability/Documents/Doc9626_en.pdf.
- ICAO (International Civil Aviation Organization).(2021). Air Transport Policy and Regulation. Diakses dari situs: <https://www.icao.int/sustainability/Pages/economic-policy.aspx>.
- Immelmann, T. (2017). Regulation in times of crisis: Experiences with a public-private price cap contract at Hamburg Airport. In *The economic regulation of airports* (pp. 155-162). Routledge.
- Instruksi Presiden Nomor 7 Tahun 1999 tentang Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah
- Kafali, H. and Altuntas, O. (2020), "The analysis of emission values from commercial flights at Dalaman international airport Turkey", *Aircraft Engineering and Aerospace Technology, Vol. 92 No. 10*, pp. 1451-1457. Diakses dari situs: <https://doi.org/10.1108/AEAT-12-2019-0253>.
- Kotler, P. (1973). The major tasks of marketing management. *Journal of marketing*, Vol. 37, No.4, 42-49.
- Littlechild, S. C. (2012). Australian airport regulation: exploring the frontier. *Journal of Air Transport Management*, vol. 21, No. 2, 50-62.
- Marques, R. C., dan Brochado, A. (2008). Airport regulation in Europe: Is there need for a European Observatory?. *Transport Policy*. Vol. 15, No.3, 163-172.
- Maryam, S.N. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi UNIKOM*, 6.
- McNeill, D. (2010). Behind the 'Heathrow hassle': a political and cultural economy of the privatized airport. *Environment and Planning A*. Vol. 42, No. 12, 2859-2873.
- Moenir, H. A. S. (1995). *Management of Public Services in Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Nasution, D. A. D., Erlina, E., dan Muda, I. (2020). Dampak pandemi Covid-19 terhadap perekonomian Indonesia. *Jurnal Benefita*. Vol. 5, No. 2, 212-224.
- Rafiq, M., Fulford, H., dan Lu, X. (2013). Building customer loyalty in online retailing: The role of relationship quality. *Journal of Marketing Management*, Vol. 29, No.3, 494-517.
- Ditjen Perhubungan Udara (2020). *RENSTRA Ditjen Perhubungan Udara 2020 – 2024*, Jakarta: Kemenhub.
- Sugiyono (2019) *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sumantri, M.S. (2005). *Pengembangan Keterampilan Motorik Anak Usia Dini*. Jakarta: Dinas Pendidikan.
- Thaichon, P., Lobo, A., and Mitsis, A. (2014). An empirical model of home Internet services quality in Thailand. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*. Vol. 26, No. 2, 190-210.
- Utami, N. M. S., dan Imanuddin, B. (2019). Passenger Performance at Ngurah Rai The Airport Indonesia. *International Journal of Innovative Science and Research Technology* Vol. 4, No. 10, 1-5.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Yamaguchi, K. (2008). International trade and air cargo: Analysis of US export and air transport policy. *Transportation Research Part E: Logistics and Transportation Review*, Vol. 44, No. 4, 653-663.
- Yang, H., dan Fu, X. (2015). A comparison of price-cap and light-handed airport regulation with demand uncertainty. *Transportation Research Part B: Methodological*, Vol. 73 No.1, 122-132.

Young, S. B., dan Wells, A. T. (2011). *Airport planning and management*. New York: McGraw-Hill Education.