

HUBUNGAN SARANA DAN PRASARANA DAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PENUMPANG PESAWAT DI BANDARA ISKANDAR PANGKALAN BUN

Desiana Edi Chandra,¹ Syamsuri², Holten Sion²

¹Alumni Magister pada program studi Magister Administrasi Publik, Universitas Terbuka

²Dosen Magister pada program studi Magister Administrasi Publik Universitas Terbuka
email: edichandra722@gmail.com

Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsi hubungan sarana pelayanan publik dengan kepuasan penumpang, hubungan prasarana pelayanan publik dengan kepuasan penumpang, hubungan kualitas pelayanan publik dengan kepuasan penumpang, dan hubungan sarana dan prasarana dan kualitas pelayanan publik secara bersama-sama dengan kepuasan penumpang di Bandara Iskandar Pangkalan Bun. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Periode penelitian yaitu tahun 2022 dengan jumlah populasi penelitian sebanyak 9.012 penumpang. Teknik sampling menggunakan metode incidental, dengan ukuran sampel sebanyak 383 penumpang. Data dikumpulkan dengan angket, dan dianalisis dengan analisis korelasasi product moment dan korelasi multiple, dengan bantuan soft ware SPSS. Hasil analisis menunjukkan bahwa, terdapat hubungan yang signifikan antara sarana pelayanan publik dan kepuasan penumpang, terdapat hubungan yang signifikan antara prasarana pelayanan publik dan kepuasan penumpang, terdapat hubungan yang signifikan antara kualitas pelayanan publik dengan kepuasan penumpang, dan terdapat hubungan secara simultan antara sarana-prasarana dan kualitas pelayanan publik secara bersama-sama dengan kepuasan penumpang di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

Kata kunci: sarana, prasarana, pelayanan, kepuasan, bandara

PENDAHULUAN

Bandar udara merupakan kawasan yang digunakan pesawat udara dan dilengkapi berbagai fasilitas layanan serta keamanan penerbangan yang mumpuni sebagai wujud pemenuhan standar Internasional Penerbangan Sipil yang diberlakukan oleh *International Civil Aviation Organization* (ICAO, 2021). Tugas dan fungsi Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun ditetapkan berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Unit Penyelenggaraan Bandar Udara. Berdasarkan peraturan tersebut, Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun bertugas melaksanakan pelayanan jasa kebandar udaraan dan jasa terkait bandar udara, kegiatan keamanan, keselamatan dan ketertiban penerbangan pada Bandar Udara yang belum diusahakan secara komersial (Abidin, 2004).

Globalisasi yang semakin maju membuat perkembangan pada dunia penerbangan memiliki peran penting dalam menyediakan jasa transportasi udara, untuk menciptakan citra yang baik bagi perusahaan, pihak pengelola bandara harus selalu memperhatikan hal-hal yang akan menjadi sorotan utama oleh penumpang seperti lingkungan yang nyaman, bersih, tertata, dan fasilitas yang memadai dalam segi daya tampung pengunjung yang datang ke bandara tersebut (Abdoellah & Rusfiana, Y (2016). Namun sangat disayangkan, di era yang sudah modern saat ini masih ada beberapa bandara yang fasilitasnya dirasa kurang memadai untuk menampung pengunjung yang datang ke bandara tersebut, salah satunya yaitu Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun.

Pihak pengelola Bandara tentunya sudah mengusahakan secara maksimal demi untuk menciptakan kualitas pelayanan dan fasilitas yang baik dan memadai terhadap penumpang yang menggunakan jasa layanan di bandara tersebut. Ada beberapa faktor yang bisa membuat penumpang

merasa puas ketika berada di bandara tersebut seperti baiknya kualitas layanan, fasilitas Bandara yang lengkap, serta kebersihan bandara yang membuat penumpang merasa nyaman (Ardhanari, 2012).

Untuk dapat mempertahankan dan meningkatkan jumlah konsumen dalam menggunakan jasa perusahaan pada Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun, perusahaan perlu mewujudkan pelayanan terbaik sesuai yang diinginkan oleh konsumen. Pelayanan yang baik tentunya diinginkan oleh konsumen ketika menggunakan jasa perusahaan, pelayanan yang baik dapat tercapai jika sistem pelayanan mengutamakan kepentingan konsumen. Persaingan yang ketat di dunia penerbangan tentunya membuat setiap perusahaan berusaha untuk terus memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada setiap penggunanya. Dalam hal pelayanan Bandara tentunya berusaha agar para penumpang selalu memiliki rasa nyaman dan aman. Apabila perusahaan bisa memberi layanan terbaik ke penumpang maka penumpang akan memiliki kesan yang baik terhadap perusahaan (Aziz, 2018).

Dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud di atas, Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun menyelenggarakan fungsi: a) pelaksanaan pengoperasian fasilitas keselamatan, sisi udara, sisi darat, dan alat-alat berat bandar udara serta fasilitas penumpang, b) pelaksanaan pengamanan pelayanan pengangkutan penumpang, awak pesawat udara, barang, jinjingan, pos dan kargo, serta barang berbahaya dan senjata; c) melaksanakan pengoperasian dan pelayanan fasilitas terminal penumpang, kargo dan penunjang serta pengelolaan dan pengendalian *hygiene* dan sanitasi.

Permasalahan yang berkaitan dengan fasilitas publik dan operasional pelayanan yang dihadapi oleh Kantor Unit Penyelenggara Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun antara lain: 1) dokumen rencana induk bandar udara (*master plan*) hingga saat ini masih dalam proses penyelesaian (pengesahan) di Mabes TNI AU sehingga setiap pembahasan pagu kebutuhan anggaran selalu terkendala dalam pengembangan bandar udara, b) masih perlunya ditingkatkan koordinasi dan Kerjasama dengan Pemerintah Daerah Kabupaten Kotawaringin Barat dan Komandan Pangkalan TNI AU Iskandar terkait MoU dalam pengembangan Bandar Udara, dan 3) perlunya peningkatan koordinasi dengan direktorat Jenderal Perhubungan Udara c.q. Direktur Bandar Udara dan mabes TNI AU agar segera menyelesaikan Rencana Induk Bandara (*master plan*) tersebut.

Permasalahan lainnya yang berkaitan dengan kepuasan penumpang di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah rendahnya kepuasan penumpang terhadap layanan. Dari bulan Januari s.d. Juli 2022 setidaknya ada 51 keluhan yang disampaikan oleh penumpang yang masuk dalam kotak saran. Keluhan tersebut berkaitan dengan lambatnya pelayanan (31 keluhan), petugas yang kurang profesional (15 keluhan), dan petugas yang tidak menggunakan SOP dengan benar (5 keluhan). Selain masalah rendahnya tingkat kepuasan pelanggan, ada juga permasalahan yang berkaitan dengan sarana dan prasarana. Dari bulan Januari s.d. Juli 2022, setidaknya ada 38 keluhan penumpang yang disampaikan melalui kotak saran dan lisan kepada petugas, antara lain: 1) belum tersedia toilet bagi penyandang defabel,serta belum optimalnya fasilitas sanitasi di area bandara (21 keluhan), 2) belum tersedianya fasilitas wifi gratis di Sebagian area terminal bandara (8 keluhan), 3) *air condition* yang kurang dingin (4 keluhan), dan 4) lampu yang kurang terang (5 keluhan).

Upaya mengatasi berbagai permasalahan berkaitan dengan fasilitas publik dan operasional pelayanan sangat diperlukan sebagai upaya strategik dan operasional yang telah dilakukan dalam mencapai visi, misi, tujuan dan sasaran Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun. Hal itu perlu dilakukan, mengingat hingga saat ini tujuan strategik yang telah ditetapkan dalam Renstra belum sepenuhnya dapat tercapai.

Fasilitas publik yang baik yang mampu mendukung operasional bandar udara Iskandar Pangkalan Bun dapat dikatakan sebagai tolak ukur keberhasilan Bandar Udara dalam memenuhi kepuasan pengguna pada khususnya dan keselamatan pada umumnya. Melihat berbagai permasalahan

di atas, terdapat celah kinerja (*performance gap*) bagi perbaikan fasilitas publik yang ada, dalam rangka peningkatan mutu operasional pelayanan.

Penelitian berkaitan dengan peran fasilitas publik dalam peningkatan operasional pelayanan telah banyak dilakukan antara lain oleh (Capaldo, et al., 2000), Regulasi pemerintah (Starkie, 2002; Immelmann, 2017; Eskesen, 2021), peraturan bandara yang berlaku di suatu negara (Marques & Brochado, 2008; Littlechild, 2021; Yang & Fu, 2015; Hendriks & Andrew, 2017). Kebandarudaraan sebagai penyelenggara bandar udara juga berkewajiban melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, kargo, antar moda dan secara khusus menjadi prioritas utama adalah para penumpang pesawat yang menggunakan jasa penerbangan (Young & Wells, 2011). Sebagai pintu gerbang kegiatan perekonomian dalam upaya pemerataan pembangunan, pertumbuhan ekonomi dan stabilitas ekonomi serta keselarasan pembangunan negara dan wilayah sangat penting untuk memastikan bahwa layanan penerbangan bagi para penumpang telah memenuhi standar dan sesuai peraturan di negara tersebut (McNeill, 2010).

Nilai asset Kantor UPBU Iskandar Pangkalan Bun pada Tahun 2015 sebesar Rp 223 T, tahun 2016 sebesar Rp. 264 T, tahun 2017 sebesar Rp. 159 T, tahun 2018 sebesar Rp. 196 T, dan tahun 2019 sebesar Rp. 232 T. Nilai asset yang sudah diinventarisasi pada Kantor UPBU Iskandar Pangkalan Bun terdiri dari aset peralatan dan mesin, gedung dan bangunan, jalan dan jembatan, irigasi, jaringan dan aset tetap yang tidak digunakan, peningkatan rata-rata 4% pertahun

Dilihat dari jumlah Sumber Daya Manusia (SDM) di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, ada sebanyak 54 orang dengan jumlah terbanyak yaitu pada tenaga AVSEC sebanyak 17 orang, disusul teknisi penerbangan sebanyak 11 orang, kemudian bagian PKP-PK sebanyak 10 orang, tata usaha sebanyak 8 orang, bagian jasa sebanyak 4 orang, dan paling sedikit yaitu bagian kepegawaian, keuangan, mekanik, dan informasi masing-masing 1 orang. Jumlah SDM yang berpendidikan S2 hanya dua orang, pendidikan D-IV atau S1 sebanyak 19 orang, D3 sebanyak 7 orang, D2 tidak ada, SLTA sebanyak 26 orang. Jumlah SDM di Kantor UPBU Iskandar untuk jabatan teknis dan administratif tahun 2019 berjumlah 54 orang dan 56 orang di tahun 2020. Namun jumlah tersebut masih belum memenuhi kebutuhan pegawai saat ini dimana masih dibutuhkan rekrutmen pegawai untuk memenuhi kebutuhan pegawai di bidang administrasi, Avsec dan PKP-PK.

Melihat data di atas, perlu pengoptimalan SDM yang ada baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan termasuk dalam pelaksanaan program kerja yang telah direncanakan agar dapat terlaksana sesuai dengan target yang telah ditetapkan. Selain itu, masih perlunya melakukan kerjasama dengan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara agar dapat mempertimbangkan adanya penambahan pegawai pada kantor UPBU Iskandar Pangkalan Bun.

Sebagaimana diketahui bahwa, penerbangan menyediakan satu-satunya jaringan transportasi dunia yang cepat, yang membuatnya penting untuk bisnis global. Ini menghasilkan pertumbuhan ekonomi, menciptakan lapangan kerja, dan memfasilitasi perdagangan internasional dan pariwisata. Industri transportasi udara mendukung total 65,5 juta pekerjaan secara global. Ini menyediakan 10,2 juta pekerjaan langsung. Maskapai penerbangan, penyedia layanan navigasi udara, dan bandara secara langsung mempekerjakan sekitar tiga setengah juta orang. Sektor kedirgantaraan sipil (pembuatan pesawat, sistem dan mesin) mempekerjakan 1,2 juta orang. Selanjutnya 5,6 juta orang bekerja di posisi lain di bandara. 55,3 juta pekerjaan tidak langsung, yang diinduksi dan terkait pariwisata didukung oleh penerbangan (ICAO, 2021)

Di Indonesia, pemerintah terus mendorong tumbuhnya industri penerbangan lantaran tingginya potensi pengembangan industri ini yang dintegrasikan dengan bandar udara dalam negeri. Layanan penerbangan sangat penting, agar bandar udara lokal memiliki daya saing tinggi yang nantinya menjadi peluang besar bagi perekonomian negara (Setiawan et al., 2018).

Faktor yang menjadi ciri khas bandar udara ini adalah karena status kepemilikannya yaitu TNI-AU yang digunakan untuk mendukung operasional militer namun juga melayani penerbangan sipil. Hal demikian sangat menarik karena pelayanan publik menjadi sangat penting dibandingkan bandar udara lainnya yang ada di Indonesia. Alasannya adalah karena Bandara milik publik dapat diarahkan oleh pemerintah untuk menjaga biaya tetap rendah sehingga diharapkan masih mampu bertahan hingga kondisi krisis sekalipun.

Oleh karena itu, disarankan agar fokus utama Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun adalah pada layanan publik. Setidaknya ada 3 maskapai yang beroperasi di Bandara Iskandar Pangkalan BUN yakni Nam Air, Wing Air, dan Citilink. Dari ketentuan Peraturan Undang-Undang (Kepmenpan No.63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, isu layanan publik dimasa pandemi pada sektor penerbangan menjadi semakin banyak ditemukan dalam berbagai literatur.

Literatur menyebutkan bahwa adanya permasalahan mengenai kualitas pelayanan kepada penumpang di Bandara Ngurah Rai yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan perhatian (Utami & Imanuddin, 2019). Temuan Darsono (2018) menunjukkan bahwa banyak ditemukan keluhan masyarakat pengguna jasa penerbangan yang belum merasakan pelayanan yang baik di bandar udara Iskandar. Masyarakat pengguna jasa penerbangan mulai menuntut keras pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah baik dari aspek keselamatan, keamanan, dan kenyamanan. udara dengan penyedia infrastruktur sarana dan prasarana.

Sudah banyak penelitian yang mengkaji tentang *customer 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 *customer satisfaction* dalam sebuah forum belum banyak dilakukan oleh peneliti terdahulu.

Novelty dalam penelitian ini mengkaji penelitian terdahulu yang di antaranya yang dilakukan oleh Dzisi & Dei (2020) yang dimuat dalam *Transportation Research Interdisciplinary Perspectives, Elsevier Public Health Emergency Collection, US* dengan judul “*Adherenceto social distancing and wearing of masks within public transportation during the COVID 19 pandemic*”. Hasil temuan mengungkapkan bahwa ketaatan para penumpang sarana transportasi public untuk menggunakan masker dan melakukan *social distancing* sangat tinggi terbukti tidak terjadi pelanggaran. Penelitian sama-sama dilaksanakan di bandara dan sama-sama di saat pandemi, tetapi penelitian ini lebih banyak membahas kebijakan publik namun tidak membahas sarpras dan kepuasan layanan.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Berry, Zeithaml & Parasuraman (1990) yang berjudul “*Five imperatives for improving service quality*” yang di muat dalam *Sloan Management Review, Chambridge, US* memaparkan bahwa minimal ada empat cara meningkatkan pelayanan yang berkualitas yaitu SDM, Mesin, Sarana dan Prasarana, dan SOP. Penelitian ini Sama-sama membahas sarana dan prasarana dan kualitas pelayanan namun, tidak membahas kepuasan pelanggan. Study yang dilakukan oleh Bisri & Asmoro (2019) dengan judul “*Etika pelayanan publik di Indonesia*” yang dimuat dalam *Journal of Governance Innovation, Universitas RADEN Rahmat Malang, Jatim* menemukan bahwa Etika pelayanan public yang harus diterapkan kepada pengguna jasa public antara lain, keramahan, kesopanan, dan tata-krama. Penelitian in juga sama-sama membahas mutu pelayanan terhadap pelanggan, tetapi tidak membahas keterkaitan sarpras dan kepuasan pelanggan.

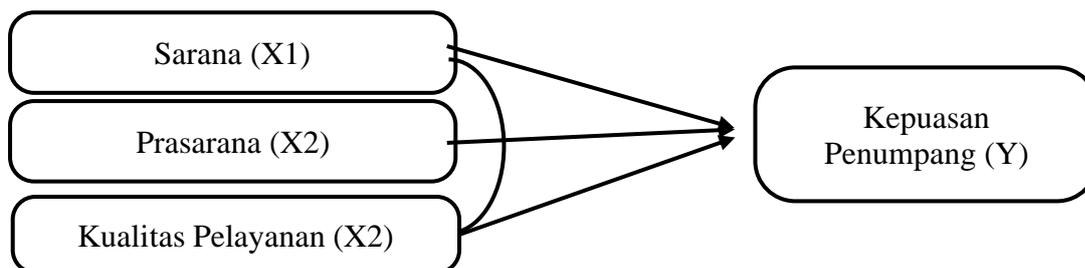
Hipotesis penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut.

- Ha₁ = Terdapat hubungan yang signifikan antara sarana dengan kepuasan penumpang di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.
- Ha₂ = Terdapat hubungan yang signifikan antara prasarana dengan kepuasan penumpang di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.
- Ha₃ = Terdapat hubungan yang kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.
- Ha₄ = Terdapat hubungan yang signifikan secara bersama-sama antara sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan dengan kepuasan penumpang di Bandara Iskandar Pangkalan Bun.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif.



Gambar 1. Rancangan Penelitian

Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah sejak bulan Januari s.d. Maret 2022. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang di Bandara Iskandar Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah sejak bulan Januari s.d. Maret 2022. Sesuai dengan *manivest* yang ada diperoleh jumlah penumpang sebanyak 9.012 penumpang.

Sampel penelitian ini dihitung dengan rumus *Slovin* dalam Sugiyono (2011) sebanyak 383 calon penumpang. Teknik pengambilan sampel dengan menggunakan teknik *incidental sampling* yaitu penumpang yang ditemukan pada saat periode waktu penelitian berlangsung.

Sumber Data

Sekunder dalam penelitian ini dari laporan tahunan yang dipublikasikan secara online, jurnal ilmiah, buku-buku referensi, media internet, data yang diberikan lembaga serta sumber-sumber yang berkaitan dengan penelitian ini (Basrowi & Maunnah, 2019).

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terbagi atas dua jenis yaitu data primer dan data sekunder (Basrowi & Utami, 2020). Data primer dalam penelitian ini adalah penumpang pesawat yang menggunakan bandara Iskandar Pangkalan Bun, Kalimantan Tengah.

Data

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, observasi, dan dokumentasi (Soenyono & Basrowi, 2020). Kuesioner disusun oleh peneliti berdasarkan kisi-kisi dengan mengacu pada dimensi dan indikator. Selanjutnya diuji validitas dan reliabilitas empirisnya.

Hasil uji validitas yang dilakukan terhadap 383 responden dengan nilai koefisien korelasi r_{hitung} tiap butir pertanyaan dapat diketahui bahwa semua nilai koefisien lebih besar r_{tabel} sebesar 0.1388, sehingga seluruh butir adalah Valid. Hasil uji reliabilitas yang telah dilakukan pada setiap variabel variabel didapati *nilai cronbachs alpha* semuanya lebih besar 0,600. Maka dapat disimpulkan bahwa seluruh instrument penelitian tersebut reliabel.

Metode Analisis Data

Teknik Analisis data dalam penelitian ini meliputi hal-hal berikut: pertama, Statistik Deskriptif, Analisis statistik deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data yang dilihat dari nilai rata-rata (*mean*), standar deviasi (*standard deviation*), varian, maksimum, minimum, sum, range, kurtosis dan *skewness* (kemencengan distribusi). Kedua, Uji Hipotesis Koefisien Determinasi R^2 , ketiga, Uji Simultan (Uji F), Korelasi linier berganda (Marwanto, Suwarno, & Basrowi, 2020)

Hasil Penelitian

Uji Asumsi Klasik

Uji usumsi klasik dalam penelitian ini terdiri dari uji normalitas, uji linieritas, uji heteroskedastisitas.

Tabel 1. Hasil Uji Normalitas *One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test*

		Unstandardized Residual
N		383
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,63663749
Most Extreme Differences	Absolute	,151
	Positive	,117
	Negative	-,151
Kolmogorov-Smirnov Z		2,142
Asymp. Sig. (2-tailed)		,167
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		

Berdasarkan tabel uji normalitas di atas, besarnya nilai Kolmogorov Smirnov sebesar 2,142 dengan probabilitas 0,167. Nilai *p-value* yang diatas nilai konstanta $\alpha = 0,05$ menunjukkan bahwa data berdistribusi normal. Hal ini berarti bahwa hipotesis H_0 ditolak dan H_a diterima

Tabel 2. Hasil Uji Linieritas Persamaan I

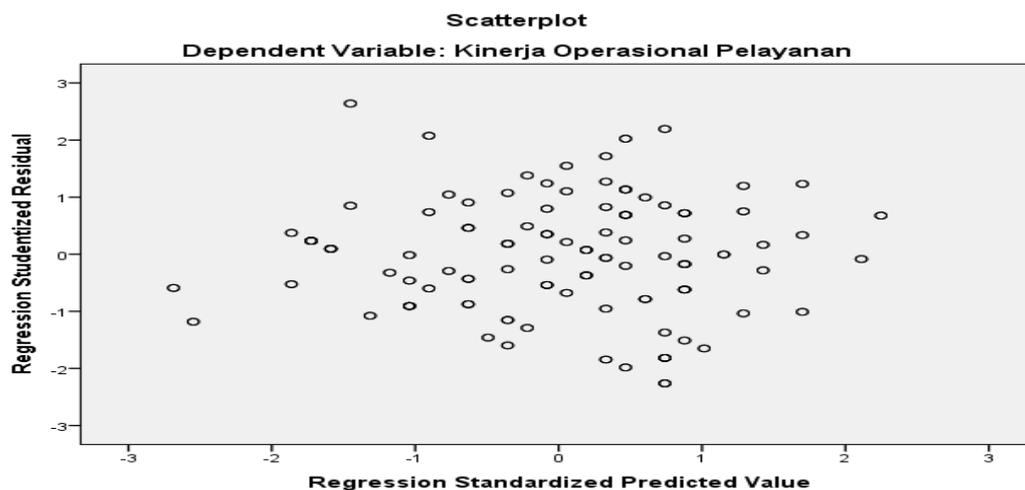
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
(Combined)			688,304	30	22,943	6,041	,000
Kualitas Pelayanan * Sarana dan prasarana	Between Groups	Linearity	513,547	1	513,547	135,20	,000
		Deviation from Linearity	174,757	29	6,026	1,587	,038
Within Groups			641,891	169	3,798		
Total			1330,195	199			

Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig) dari output di atas, diperoleh nilai *Linearity Sig.* adalah 0,00 kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Sarana dan prasarana (X1) dengan variabel Kepuasan Pelayanan (Y).

Tabel 3. Hasil Uji Linieritas Persamaan II

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
TOTAL_KP *	(Combined)	815,028	20	40,751	14,159	,000
	Linearity	759,395	1	759,395	263,860	,000
	Deviation from Linearity	55,633	19	2,928	1,017	,443
TOTAL_KL	Within Groups	515,167	179	2,878		
	Total	1330,195	199			

Berdasarkan Nilai Signifikansi (Sig) dari output di atas, diperoleh nilai *Linearity Sig.* adalah 0,00 kurang dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linear secara signifikan antara variabel Kualitas Pelayanan (X2) dengan variabel Kepuasan Pelayanan (Y).



Gambar 2. Hasil Uji Heterokedastisitas

Dari gambar diatas, grafik tersebut dapat terlihat titik-titik yang menyebar secara acak, tidak membentuk suatu pola yang jelas, serta tersebar baik diatas maupun dipola, angka 0 (nol) pada sumbu Y, maka tidak terjadi heteroskedasitas.

Uji Hipotesis

Uji t (Penguji Hipotesis Secara Parsial)

Hipotesis Variabel Sarana dan prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelayanan 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 4. Hasil Uji t Secara Parsial

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

	(Constant)	7,739	1,665		4,647	,000
	Sarana	,184	,033	,280	5,620	,000
1	Prasarana	,200	,039	,253	5,068	,000
	Kualitas Pelayanan	,160	,036	,276	4,659	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Dari tabel diatas, Uji t dikatakan berpengaruh jika nilai t_{hitung} lebih besar dari $t_{tabel} > 1.65251$ sedangkan apabila nilai t_{hitung} lebih kecil dari $t_{tabel} < 1.65251$ maka uji t dikatakan tidak berpengaruh. Berdasarkan tabel diatas, Pengaruh variabel Sarana (X1) secara individu/parsial terhadap Kepuasan Pelayanan. Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel Sarana (X1) sebesar = 5,620 Kepuasan Pelayanan (Y) hal ini berarti $t_{hitung} 5,620 > t_{tabel} 1.65251$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti ada berpengaruh positif dan signifikan Sarana (X1) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

Dari tabel diatas, Uji t dikatakan berpengaruh jika nilai t_{hitung} lebih besar dari $t_{tabel} > 1.65251$ sedangkan apabila nilai t_{hitung} lebih kecil dari $t_{tabel} < 1.65251$ maka uji t dikatakan tidak berpengaruh. Berdasarkan tabel diatas, Pengaruh variabel Prasarana (X2) secara individu/parsial terhadap Kepuasan Pelayanan. Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel Prasarana (X2) sebesar = 5,068 Kepuasan Pelayanan (Y) hal ini berarti $t_{hitung} 5,068 > t_{tabel} 1.65251$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti ada berpengaruh positif dan signifikan Prasarana (X2) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

Berdasarkan tabel diatas, Pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X3) secara individu/parsial terhadap Kepuasan Pelayanan (Y). Berdasarkan tabel diatas, maka dapat dilihat bahwa t_{hitung} untuk variabel Kualitas Pelayanan (X3) sebesar = 4,659 terhadap Kepuasan Pelayanan (Y) hal ini berarti $t_{hitung} 4,659 > t_{tabel} 1.65251$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Berarti ada berpengaruh positif dan signifikan Kualitas Pelayanan (X3) terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

Uji Koefisien Determinasi R²

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 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi R²

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,459 ^a	,211	,205	2,04869

a. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sarana, Prasarana

Hasil perhitungan korelasi dapat diketahui bawa koefisien determinasi (*adjusted R square*) yang diperoleh sebesar 0,205 hal ini berarti 20,5% variasi variabel Variabel Sarana, Prasarana, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelayanan, hal ini berarti 79,5% 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 6. Hasil Uji F (Simultan)

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	424,957	3	141,652	33,750	,000 ^b
	Residual	1590,719	379	4,197		
	Total	2015,676	382			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan
 b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Sarana, Prasarana

Berdasarkan hasil uji korelasi 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 Sarana (X1), Prasarana (X2) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

Selain itu berdasarkan tabel output SPSS di atas, diketahui nilai F hitung adalah sebesar 33,750. Karena nilai F hitung $33,750 > F$ tabel 3.04, maka sebagaimana dasar pengambilan keputusan dalam uji F dapat disimpulkan bahwa hipotesis diterima atau dengan kata lain Sarana dan prasarana (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) secara simultan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelayanan (Y).

Analisis Korelasi Linier Berganda

Analisis korelasi digunakan untuk mengetahui besarnya pengaruh yang terjadi pada variabel Sarana dan prasarana dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelayanan secara simultan. Setelah dilakukan pengolahan data maka didapat tabel korelasi linier sebagai berikut:

Tabel 7. Hasil Analisis Linier Berganda

Model		Unstandardized		Standardized	t	Sig.
		Coefficients		Coefficients		
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7,739	1,665		4,647	,000
	Sarana	,184	,033	,280	5,620	,000
	Prasarana	,200	,039	,253	5,068	,000
	Kualitas Pelayanan	,160	,036	,276	4,659	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelayanan

Dari tabel di atas, Hasil penelitian menunjukkan bahwa koefisien korelasi untuk variabel Sarana sebesar 0,184, Prasarana sebesar 0,200 dan Kualitas Pelayanan sebesar 0,160 serta menghasilkan constanta sebesar 7,739 sehingga persamaan korelasi berganda pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \epsilon$$

$$Y = 7,739 + 0,184 X_1 + 0,200 X_2 + 0,160 X_3 + \epsilon$$

Persamaan korelasi diatas memiliki makna bahwa: Variabel Sarana dan prasarana dan Kualitas Pelayanan mempunyai arah koefisien yang bertanda positif terhadap Kepuasan Pelayanan dengan nilai konstanta sebesar 7,739.

PEMBAHASAN

Hubungan Sarana terhadap Kepuasan Pelayanan Publik pada Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Sarana berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t yang diperoleh, dengan hasil t_{hitung} sebesar 5,620 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,65251 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal

ini menunjukkan bahwa variabel Sarana berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik 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_{a1} diterima, dan sebaliknya jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_0 diterima dan H_{o1} ditolak.

Hasil tersebut jika dilihat dari uji hipotesis yang diperoleh nilai koefisien Sarana sebesar 0,184, hal ini berarti jika Sarana ditingkatkan maka peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN meningkat sebesar 0,184. Jadi dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh Sarana terhadap Kepuasan Pelayanan adalah 0,184 atau 18,4%. Hal ini dapat diartikan bahwa Sarana dalam hal ini bisa meningkatkan Kepuasan Pelayanan karena semakin tinggi Sarana seseorang maka Kepuasan Pelayanan juga meningkat (Ghotbabadi, et.al, 2015; Herek, 2007).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti khususnya yang berkaitan dengan peran fasilitas public dalam peningkatan Kepuasan pelayanan publik diantara menurut (Fodness, et.al, 2007), Regulasi pemerintah (Starkie, 2002; Immelmann, 2017; Eskesen, 2021), peraturan bandara yang berlaku di suatu negara (Yang & Fu, 2015; Hendriks & Andrew, 2017).

Sarana yang baik dan lengkap dalam proses pelayanan publik akan mampu meningkatkan kepuasan publik. (Fauzi & Suryani, 2019). Sarana yang lengkap belum akan mampu meningkatkan kepuasan publik mana kala kualitas sarana tersebut tidak baik. (Fararah & Swidi, 2013). Fasilitas umum juga dapat didefinisikan dalam hal fungsi yang mereka layani (yaitu pendidikan, kesehatan, rekreasi, budaya dan administrasi) (Roth, 1987). Semakin baik sarana fasilitas public maka semakin baik pula peningkatan operasional pelayanan public Dolnicar, et.al. (2011).

Hubungan Prasarana terhadap Kepuasan Pelayanan Publik pada Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Prasarana berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t yang diperoleh, dengan hasil t_{hitung} sebesar 5,068 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,65251 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Prasarana berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, karena dengan kaidah keputusan jika t_{hitung} lebih besar dari t_{tabel} maka H_{o2} ditolak dan H_{a2} diterima, dan sebaliknya jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_{o2} diterima dan H_{o2} ditolak.

Hasil tersebut jika dilihat dari uji hipotesis yang diperoleh nilai koefisien Prasarana sebesar 0,200, hal ini berarti jika Prasarana ditingkatkan maka peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN meningkat sebesar 0,200. Jadi dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh Prasarana terhadap Kepuasan Pelayanan adalah 0,200 atau 20%. Hal ini dapat diartikan bahwa Prasarana dalam hal ini bisa meningkatkan Kepuasan Pelayanan karena semakin tinggi Prasarana seseorang maka Kepuasan Pelayanan juga meningkat (Fitri, 2019).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti khususnya yang berkaitan dengan peran fasilitas public dalam peningkatan Kepuasan pelayanan publik diantara menurut (Capaldo, et al., 2000), Regulasi pemerintah (Starkie, 2002; Immelmann, 2017; Eskesen, 2021), peraturan bandara yang berlaku di suatu negara (Marques & Brochado, 2008; Hendriks & Andrew, 2017).

Dalam kaitannya dengan pelayanan penumpang di Bandara, maka Ketika fasilitas public untuk para penumpang meningkat, maka operasional pelayanan bagi penumpang di bandar udara juga akan meningkat. Setiap ada upaya meningkatkan fasilitas public di bandara akan meningkatkan Kepuasan pelayanan bagi para penumpang yang menggunakan jasa layanan public tersebut (Ferdinand, 2014).

Hubungan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelayanan Publik pada Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t yang diperoleh, dengan hasil t_{hitung} sebesar 4,659 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,65251 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik 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_a diterima, dan sebaliknya jika t_{hitung} lebih kecil dari t_{tabel} maka H_a diterima dan H_0 ditolak.

Hasil tersebut jika dilihat dari uji hipotesis yang diperoleh nilai koefisien Sarana dan prasarana sebesar 0,160, hal ini berarti jika Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN meningkat sebesar 0,160. Jadi dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelayanan adalah 0,160 atau 16% Hal ini dapat diartikan bahwa Kualitas Pelayanan dalam hal ini bisa meningkatkan Kepuasan Pelayanan karena semakin tinggi Kualitas Pelayanan seseorang maka Kepuasan Pelayanan juga meningkat (Csickszentmihalyi & Graef, 2002).

Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang telah dilakukan oleh para peneliti khususnya yang berkaitan dengan peran kualitas pelayanan dalam peningkatan Kepuasan pelayanan publik diantara menurut (Chinazzi, et.a, 2020). Chen et al., (2017) mengungkapkan bahwa Pelayanan keamanan penumpang sangat terkait dengan penerapan SOP. Semakin baik penerapan SOP semakin tinggi tingkat keselamatan penumpang. Correia & Wirasinghe (2008) juga mengungkapkan bahwa Standar pelayanan penumpang di bandara Sao Paulo International Airport merupakan standar pelayanan terbaik yang dapat diadopsi oleh bandara lainnya. Douglas (1972) Kebijakan tentang biaya penerbangan akan sangat menentukan kualitas pelayanan. Harga yang tinggi akan mendapatkan layanan yang baik (Dolnicar et al., 2011) Loyalitas pelanggan akan sangat tergantung pada layanan yang diterima. Semakin baik layana yang diterima pelanggan, semakin tinggi tingkat loyalitas pelanggan (Capaldo, et.al. 2000).

Hubungan Sarana dan Prasarana serta Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN.

Hasil penelitian ini membuktikan bahwa Sarana dan Prasarana serta Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-f yang diperoleh, dengan hasil f_{hitung} sebesar 33,750 lebih besar dari f_{tabel} sebesar 3.04 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Sarana dan Prasarana serta Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik 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_a diterima, dan sebaliknya jika f_{hitung} lebih kecil dari f_{tabel} maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Hasil tersebut jika dilihat dari uji hipotesis yang diperoleh nilai koefisien Sarana dan prasarana serta kualitas pelayanan Publik sebesar 0,459 hal ini berarti jika Sarana dan Prasarana serta Kualitas Pelayanan ditingkatkan maka peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN meningkat sebesar 0,459 Jadi dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh sarana dan prasarana dan Kualitas Pelayanan publik terhadap Kepuasan Pelayanan adalah 0,459 atau 45,9% Hal ini dapat diartikan bahwa sarana dan prasarana serta Kualitas Pelayanan dalam

hal ini bisa meningkatkan Kepuasan Pelayanan karena semakin tinggi sarana dan prasarana serta Kualitas Pelayanan seseorang maka Kepuasan Pelayanan juga meningkat.

Sarana dan prasarana yang baik dan lengkap dalam proses pelayanan publik akan mampu meningkatkan kepuasan publik (Callan & Kyndt, 2006). Manakala sarana dan prasarannya bagus, maka kepuasan publik akan meningkat, dan sebaliknya ketika sarana dan prasarannya tidak lengkap maka tingkat kepuasan publiknya akan menurun. Dengan demikian, untuk meningkatkan kepuasan publik dapat dilakukan dengan meningkatkan kelengkapan sarana dan prasarana (Fauzi & Suryani, 2019).

Sarana yang lengkap belum akan mampu meningkatkan kepuasan publik mana kala kualitas sarana tersebut tidak baik. Jadi, kuantitas tidak cukup tetapi harus diikuti dengan kualitas sarana yang digunakan untuk memberikan pelayanan publik. Dengan kuantitas yang lengkap dan kualitas yang baik akan mampu meningkatkan kepuasan publik (Fararah & Swidi, 2013).

Menurut Bell, et.al, (2005), kebutuhan tentang kualitas layanan karena layanan produk dipersepsikan tinggi oleh pelanggan sesuai dengan konsep kerja. Penerapan kualitas layanan penting karena berkaitan dengan biaya, profitabilitas, kepuasan nasabah, memori nasabah dan percakapan positif (Brady and Conin, 2001).

Untuk mengkaji hubungan antara kualitas pelayanan dengan kepuasan konsumen, terdapat penelitian sebelumnya yang telah dilakukan. Yeh & Kuo, (2004), kualitas pelayanan hanya berdampak kecil terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut didukung oleh Polyorat (2010) yang menyatakan bahwa standar kualitas layanan yang tinggi merupakan hal yang penting, namun tidak terlalu penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan, maka penelitian ini dapat disimpulkan bahwa secara parsial sarana berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t yang diperoleh, dengan hasil t_{hitung} sebesar 5,620 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,65251 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan variable Sarana terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN. Kemudian, secara parsial Prasarana berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t yang diperoleh, dengan hasil t_{hitung} sebesar 5,068 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,65251 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan variabel Prasarana terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, Secara parsial Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-t yang diperoleh, dengan hasil t_{hitung} sebesar 4,659 lebih besar dari t_{tabel} sebesar 1,65251 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan variabel Kualitas Pelayanan terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN. Secara simultan Sarana dan Prasarana serta Kualitas Pelayanan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN, hal ini dapat dilihat dari hasil uji-f yang diperoleh, dengan hasil f_{hitung} sebesar 33,750 lebih besar dari f_{tabel} sebesar 3.04 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan variabel Sarana dan Prasarana

serta Kualitas Pelayanan terhadap peningkatan Kepuasan Pelayanan Publik bagi Penumpang Pesawat Udara di Bandara Iskandar Pangkalan BUN.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, A. Y., & Rusfiana, Y (2016). *Teori & Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Abidin, I. (2004). *Kebijakan Publik, Teori dan Praktek*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ardhanari, M. (2012). Customersatisfaction pengaruhnya terhadap brandpreference dan repurchaseintentionprivatebrand. *Jurnal Riset Ekonomi dan Bisnis*, 8(2), 58-69.
- Aziz, Abdul. 2018. *Manajemen Investasi Syariah*. Bandung: ALFABETA
- Basrowi & Utami, P. (2020). Building Strategic Planning Models Based on Digital Technology in the Sharia Capital Market? *Journal of Advanced Research in Law and Economics*, 11(3), 747–754. [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)
- Basrowi & Maunnah, B. (2019) The Challenge of Indonesian Post Migrant Worker's Welfare, *JARLE*, Vol 10 Issue 4(42) [https://doi.org/10.14505//jarle.v10.4\(42\).07](https://doi.org/10.14505//jarle.v10.4(42).07)
- Bell, Paul, J.D. Fisher, and R. J. Loongs. 2005. *“Environmental Pshysicsology*, Philadelphia: W.B Saunder co.
- Berry, L. L., Zeithaml, V. A., &Parasuraman, A. C. S. Q. (1990). Five imperatives for improving service quality. *MIT Sloan Management Review*, 31(4), 29.
- Bisri, M. H., & Asmoro, B. T. (2019). Etika pelayanan publik di Indonesia. *Journal of Governance Innovation*, 1(1), 59-76.
- a. Brady, M.K., and Conin, J.J. Jr. 2001. “Some new thoughts on conceptualizing perceveid service quality: a hierarchical approach,” *Journal of Marketing*, Vol. 65, pp. 34-49, July.
- Callan, R.J. and Kyndt, G. 2006. “Business travellers’ perceptions of service quality,” *The International Journal of Tourism Research*, Vo. 3 No.4, pp. 23-313
- Capaldo, F. S., Carpinone, V. D. R. D., Grossi, R., & Tocchetti, A. (2000). Airport capacity according to ICAO rules: Some quantitative evaluations. In *Traffic and Transportation Studies (2000)* (pp. 803-810).
- Capaldo, F. S., Carpinone, V. D. R. D., Grossi, R., & Tocchetti, A. (2000). Airport capacity according to ICAO rules: Some quantitative evaluations. In *Traffic and Transportation Studies (2000)* (pp. 803-810).
- Chen, H., etal. (2017). Scheduling for work flows with security-sensitive intermediate data by selective tasks duplication in clouds, *IEEE Trans. Parallel Distrib. Syst.* 28 (9) (2017) 2674–2688.
- Chinazzi, M., Davis, J. T., Ajelli, M., Gioannini, C., Litvinova, M., Merler, S., ... & Vespignani, A. (2020). The effect of travel restrictions on the spread of the 2019 novel corona virus (COVID-19) outbreak. *Science*, 368(6489), 395-400.
- Correia, A. R., & Wirasinghe, S. C. (2007). Development of level of service standards for airport facilities: Application to Sao Paulo International Airport. *Journal of Air Transport Management*, 13(2), 97-103.
- Csickszentmihalyi, M. and Graef, R. 2002. “The experience of freedom in life,” *American Journal of Community Psychology*, Vol. 18, pp. 14-402.
- Darsono. A. (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*. Tesis Universitas Terbuka: Jakarta.

- Dolnicar, S., Grabler, K., Grün, B., & Kulnig, A. (2011). Key drivers of airline loyalty. *Tourism Management*, 32(5), 1020-1026.
- Douglas, G. W. (1972). Price regulation and optimal service standards: The taxicab industry. *Journal of Transport Economics and Policy*, 116-127.
- Dzisi, E. K. J., & Dei, O. A. (2020). Adherence to social distancing and wearing of masks within public transportation during the COVID 19 pandemic. *Transportation Research Inter disciplinary Perspectives*, 7, 100191.
- Eskesen, A. (2021). A contract design perspective on balancing the go also futility regulation. *UtilitiesPolicy*, 69, 101161.
- Fararah, F.S.& Swidi, A.K. 2013). The role of the perceived benefits on the relationship between service quality and customer satisfaction: a study on the Islamic microfinance and SMEs in Yemen using PLS approach. *Asian Social Science* 9(10): 18-27
- b. Fauzi, A. & Surni (2019). The effectiveness of integrated science textbook using networked model with example problem based learning to enhance students' smog preparedness. In *Journal of Physics: Conference Series* (Vol. 1185, No. 1, p. 012090). IOP Publishing.
- c. Ferdinand, A. O., (2014). Community benefits provided by religious, other nonprofit, and for-profit hospitals. *Health care management review*, 39(2), 145-153.
- Fitri, S., (2019). Blended learning rotation model of cognitive conflict strategy to improve mathematical resilience in high school students. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 1(1), 80-87.
- d. Fodness, Dale, and Murray, Brian. 2007. "Passengers' Expectations of Airport Service Quality," *Journal of Services Marketing*, Vol.21 No.7, pp. 492-506.
- Ghotbabadi, A., Feiz, S. and Baharun, R. (2015). Service quality measurements: a review, *International Journal of Academic Research in Business and Social Sciences*, Vol. 5 No. 2, pp. 267-286;
- Hendriks, N., & Andrew, D. (2017). Airport Regulation in the UK. In *The Economic Regulation of Airports* (pp. 101-115). Routledge.
- e. Herek, G.M. 2007. "Can functions be measured? A new perspective on the functional approach to attitudes", *Social Psychology Quarterly*, Vol. 50, pp. 285-303.
- ICAO (International Civil Aviation Organization). (2021). Air Transport Policy and Regulation. <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.
- Kepmenpan No.63/Kep/M.Pan/7/2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik
- Littlechild, S. C. (2012). Australian airport regulation: exploring the frontier. *Journal of Air Transport Management*, 21, 50-62.
- Marques, R. C., & Brochado, A. (2008). Airport regulation in Europe: Is the reneed for a European Observatory?. *Transport Policy*, 15(3), 163-172.
- Marwanto G.G.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>

- McNeill, D. (2010). Behind the 'Heathrow hassle': a political and cultural economy of the privatized airport. *Environment and Planning A*, 42(12), 2859-2873.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 40 tahun 2014 tentang organisasi dan tata kerja Kantor Unit Penyelenggaraan Bandar Udara
- Roth, G (1987). *The private provision of public services in developing countries*. Oxford University.
- Setiawan, M. I., Dhaniarti, I., Utomo, W. M., Sukoco, A., Mudjanarko, S. W., Hasyim, C., ... & Wulandari, A. (2018, April). The correlations between airport sustainability and Indonesian economic growth. In *IOP Conference Series: Earth and Environmental Science* (Vol. 140, No. 1, p. 012089). IOP Publishing.
- 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>
- Starkie, D. (2002). Airport regulation and competition. *Journal of air Transport management*, 8(1), 63-72.
- Sugiyono (2011) *Metodologi Penelitian Kuantitatif-Kualitatif*, Bandung: Alfabeta
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- Utami, N. M. S., & Imanuddin, B. Passenger Performance at Ngurah Rai The Airport Indonesia. *International Journal of Innovative Science and Research Technology* 4(10), pp 1-5.
- Yang, H., & Fu, X. (2015). A comparison of price-cap and light-handed airport regulation with demand uncertainty. *Transportation Research Part B: Methodological*, 73, 122-132.
- f. Yeh, C-H. and Kuo, Y-L. 2004. "Evaluating passenger services of Asia-Pacific international airports", *Transportation Research Part E*, pp. 39-48.
- Young, S. B., & Wells, A. T. (2011). *Airport planning and management*. McGraw-Hill Education.