

## Pengaruh Pelayanan pada *Curb Area* Terhadap Citra Bandar Udara Internasional Lombok

Ahmad Faruk Adiwangsa<sup>1</sup> Herida Panji Olivia Azhar<sup>2</sup>

Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan  
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>

Email: [adiwangsafaruq@gmail.com](mailto:adiwangsafaruq@gmail.com)<sup>1</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah pelayanan pada *curb area* berpengaruh terhadap citra bandar udara internasional Lombok, dan mengetahui seberapa besar pelayanan pada *curb area* berpengaruh terhadap citra bandar udara internasional Lombok. Penelitian ini penting dilakukan karena dapat menjadi referensi dan masukan bagi bandara internasional Lombok terutama bagi intensitas pembersihan *curb area*. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini bersal dari data primer yang diperoleh berdasarkan penyebaran kuesioner. Kuesioner disebarakan kepada 140 responden di bandar udara internasional Lombok. Sebelumnya instrumen penelitian diuji dengan menggunakan uji validitas dan uji reliabilitas. Dan data yang diperoleh dianalisis dengan menggunakan uji regresi linier sederhana, dan uji koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menunjukkan hipotesis adalah  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima dengan hasil uji regresi sederhana sebesar 0,808, maka demikian dapat dikatakan bahwa Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Citra di Bandar Udara Internasional Lombok. Hasil nilai R Square sebesar 69,9% berarti Pelayanan berpengaruh terhadap Citra sebesar 69,9%. Sedangkan sisanya 30,1% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

**Kata Kunci:** Pelayanan, *Curb Area*, dan Citra



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Pada era sekarang perkembangan transportasi udara di Indonesia sangat pesat dan begitu cepat berkembang. Bandar Udara merupakan salah satu faktor pendukung dalam kelancaran dan pertumbuhan transportasi udara. Peranan jasa transportasi udara yang melayani penumpang semakin meningkat, hal ini disebabkan oleh semakin majunya kegiatan perdagangan dan aktivitas domestik maupun internasional. Setiap bandar udara yang ada di Indonesia pasti memberikan pelayanan sesuai dengan target pencapaian *level of service* di Bandar Udara dengan surat keputusan Direktur Jenderal Perhubungan Udara, Nomor Surat Keputusan 284/X/1999 sehingga transportasi udara di Indonesia dapat lebih maju. Demikian dengan Bandar Udara Internasional Lombok merupakan Bandar Udara Internasional yang terdapat di Nusa Tenggara Barat dan dikelola oleh PT Angkasa Pura I. Menurut Badan Pusat Statistik perkembangan wisatawan meningkat sebesar 11% dari tahun 2011 sampai tahun 2015. Selain itu pada bulan Maret 2016, jumlah keberangkatan penumpang dari Bandar Udara Internasional Lombok juga mengalami peningkatan sebesar 10,85%. Dengan adanya peningkatan jumlah penumpang yang terus menerus membuat tingkat pelayanan di Bandar Udara Internasional Lombok harus dievaluasi secara berkala.

Radar [lombok.co.id](http://lombok.co.id) (2019) Bandar Udara Internasional Lombok mulai membangun *curb area* 120 m x 21 m dan telah rampung pada akhir Mei 2018. Meskipun demikian, setelah area tersebut digunakan namun keluhan dari penumpang yang kurang nyaman atau kualitas layanan yang kurang baik, hal ini tentunya menimbulkan rasa ketidakpuasan penumpang.

Menindaklanjuti hal tersebut, PT. Angkasa Pura I Bandara Internasional Lombok selaku pengelola bandara melakukan pengkajian terkait kualitas layanan yang dinilai kurang baik. Permasalahannya adalah mengenai tentang sampah, sopir travel liar yang kurang sopan dalam menawarkan jasanya, dan pedagang kaki lima yang berjualan di tempat yang tidak semestinya. Permasalahan sampah paling terlihat berdasarkan pengamatan terbatas penulis pada *curb area* karena membludaknya pengantar dan penjemput yang membuang sampah tidak pada tempatnya saat peak hour kedatangan penumpang ke Bandar Udara Internasional Lombok. Selain itu, petugas baru akan membersihkan area yang kotor saat peak hour selesai.

Menanggapi penyebab masalah sampah tersebut, berdasarkan informasi pra-penelitian dari petugas tim facility care Bandara Internasional Lombok meningkatkan intensitas pembersihan *curb area* terutama pada saat peak hour serta menyiapkan petugas kebersihan yang stand by pada kedua area tersebut. Pihak pengelola bandara juga telah memberikan pengumuman untuk menjaga kebersihan area bandara yang diputar melalui intercom setiap 30 menit sekali. Namun, hal tersebut belum sepenuhnya dapat menangani permasalahan sampah karena masih ditemukannya sampah yang tidak dibuang pada tempatnya. Bandar Udara Internasional Lombok (BIL) merupakan bandara bertaraf internasional yang berlokasi di Desa Penujak, Kecamatan Praya Barat, Kabupaten Lombok Tengah, tepatnya di sebelah Tenggara Kota Praya di antara Desa Batujai Penujak, dan Tanak Awu.

Bandar udara internasional Lombok merupakan salah satu pengembangan yang ada di Provinsi Nusa Tenggara Barat (NTB). Menurut Marina (2018) Bandar Udara Internasional Lombok, Praya merupakan bandara yang potensial, dengan kepadatan penumpang yang cukup tinggi dan sering mengalami kenaikan setiap tahunnya. Pramana (2020) menyampaikan kepadatan penumpang di Bandara Internasional Lombok pada tahun 2020 mencapai 3,232.07 penumpang, peningkatan jumlah penumpang harus diantisipasi dengan peningkatan pelayanan dan menjaga kepuasan pelanggan atau penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok.

Berdasarkan pemaparan diatas, permasalahan yang terjadi di *curb area* dikhawatirkan dapat menurunkan citra Bandar udara internasional Lombok. Citra Bandar udara merupakan persepsi atas kesan pelanggan terhadap suatu produk atau layanan jasa menurut Keller (2000). Menjaga citra positif suatu merek perusahaan atau layanan jasa merupakan hal yang sangat penting. Tujuan penelitian adalah sebagai berikut: Untuk mengetahui pengaruh pelayanan pada *curb area* terhadap citra Bandar udara internasional Lombok dan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan pada *curb area* terhadap citra Bandar udara internasional Lombok.

## **Landasan teori**

### **Pengertian Bandar Udara**

Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Sementara Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan menyatakan bahwa kebandarudaraan adalah segala sesuatu yang berkaitan dengan penyelenggaraan bandar udara dan kegiatan lainnya dalam melaksanakan fungsi keselamatan, keamanan, kelancaran, dan ketertiban arus lalu lintas pesawat udara, penumpang, kargo dan/atau pos, tempat perpindahan intra dan/atau antarmoda serta meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional dan daerah.

## Pelayanan

Berdasarkan penelitian Wahyudi (2017) Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Moenir Mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Standar dalam pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan. Pelayanan yang diberikan harus nyata dan merupakan tindakan yang langsung dirasakan oleh konsumen atau penumpang, sehingga konsumen atau penumpang dapat merasakan secara langsung dan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

## Penumpang

Penumpang adalah setiap orang yang diangkut atau penumpang yang harus diangkut di dalam pesawat udara ataupun alat-alat pengangkut lainnya, atas dasar persetujuan dari perusahaan ataupun badan yang menyelenggarakan angkutan tersebut (perusahaan penerbangan, perkapalan dan lainnya). Tidak termasuk penumpang adalah para awak pesawat atau crew. Menurut majid dan Eko Probo D.Warpani yang dikutip oleh Ginting penumpang adalah "orang atau sekelompok orang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan pesawat udara. Pada umumnya penumpang dibagi menjadi 2 yaitu: Penumpang domestik adalah penumpang yang melakukan penerbangan/perjalanan dari suatu kota ke kota yang lain dalam satu wilayah/negara tertentu dan Penumpang internasional adalah penumpang yang melakukan penerbangan/perjalanan dari satu negara ke negara lainnya.

## Citra Merek

Citra merek yang positif mampu membuat pelanggan memberikan kesan positif pada merek itu sendiri, sedangkan bagi produsen citra merek yang baik dapat menghambat kegiatan pemasaran pesaing. Menurut pernyataan Keller (2000) dalam penelitian Hafizh Novansa, Hapzi Ali citra merek adalah persepsi terhadap merek yang merupakan cerminan dari memori konsumen hubungannya dengan merek dan pendapat. Adapun dimensi dikembangkan oleh Kevin Lane Keller dalam beberapa publikasi dan bukunya, seperti "Strategic Brand Management" yang pertama kali diterbitkan pada tahun 1993 dan edisi revisi pada tahun 2003.

## Peneliti yang Relevan

Tabel 1. Peneliti yang Relevan

No	Nama	Judul	Tahun	Hasil penelitian
1	Marisa Novani	Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Area Drop Zone dan Pick Up Zone Bandar Udara Internasional Lombok (Nusa	2020	Hasil menunjukkan nilai koefisien regresi variabel pelayanan menunjukkan angka sebesar 0,947 yang berarti dapat disimpulkan bahwa pengaruh variabel pelanan terhadap variabel kepuasan penumpang bersifat positif. Nilai thitung sebesar 20,694 > ttabel 1,987 dengan nilai signifikan yaitu sebesar 0,000 < 0,05. Yang memiliki arti bahwa pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di

		Tenggara Barat )		area drop zone dan pick up zone. Hal ini berarti bahwa bahwa H0 di tolak Ha diterima. Nilai signifikansi dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.
2	Fenny Marista Riski	Pengaruh citra perusahaan ,harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pengguna jasa maskapai garuda Indonesia di Bandar udara internasional lombok	2021	Variable citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa maskapai garuda indonesia di Bandar udara internasional Lombok. hal ini ditunjukkan dari hasil nilai hitung 1.023 lebih kecil dari t table 1.983 (1.023<1983 dengan nilai signifikan 0.309 di mana nilai signifikan tersebut lebih besar 00,5 (0.309<0.05) kemudian untuk koefisien regresi mempunyai nilai positif.
3	Hairul Bahri	Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan special passanger atau penumpang khusus di Bandar udara internasional Lombok.	2021	Terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan special passanger atau penumpang khusus di bandar udara internasional Lombok Hal tersebut dibuktikan dari nilai T hitung (13,413) > T tabel (1,660) dan diketahui juga bahwa nilai signifikan yang ada adalah sebesar 0,05, hal ini mengandung arti bahwa nilai signifikan penelitian berada < $\alpha$ (0,005). Kualitas pelayanan terhadap kepuasan special passanger ataupun penumpang khusus di bandar udara internasional Lombok memberikan dampak yang baik bagi penilaian penumpang sebagai pengguna jasa akan tingkat pelayanan yang diberikan melalui kualitas pelayanan terhadap special passanger atau penumpang khusus di bandar udara internasional Lombok.

### Hipotesis

Sugiyono (2017:63) menyatakan bahwa hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian dimana rumusan masalah di nyatakan dalam bentuk kalimat pernyataan.di katakan sementara. karena jawaban yang diberikan baru berdasarkan teori yang relevan, belum di dasarkan pada fakta- fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data atau kuesioner. berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang dikembangkan oleh para ahli dan penelitian terdahulu di atas maka hipotesis menyimpulkan yang diambil penulis adalah: Ha: Pelayanan pada *curb area* berpengaruh terhadap citra Bandar udara internasional Lombok.

### METODE PENELITIAN

#### Desain Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif. Sebagaimana diketahui bahwa penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menggunakan analisis statistik, yang bersifat penjelasan (*explanatory research*) karena penelitian ini berusaha untuk menjelaskan hubungan antara variabel-variabel melalui pengujian hipotesa (Singarimbun dan Effendi, 2010). Menurut Sugiyono (2017), metode penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara acak (random), pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Pendekatan yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif statistik yang menguraikan angka-angka hasil penelitian

dalam bentuk pembahasan. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan metode *survey*. Metode *survey* dipilih sebagai sumber data primer menggunakan kuesioner. Metode ini dilakukan karena biaya penelitian relatif lebih rendah dan dapat dilakukan dengan waktu yang relatif singkat. Penelitian ini termasuk asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang mencari hubungan atau pengaruh variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y).

### **Populasi dan Sampel**

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek dan subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2018). Populasi dalam penelitian ini adalah Penumpang yang sudah pernah menggunakan jasa pada *crub area* di Bandar Udara Internasional Lombok. Populasi penelitian ditentukan dari jumlah penumpang yang menggunakan jasa pada *crub area* di Bandar Udara Internasional Lombok. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2018:81). Pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *non-probability sampling* (populasi tidak diketahui), yaitu teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel (Sugiyono, 2018:84). Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*, yaitu teknik pengambilan data yang memberikan kebebasan kepada peneliti untuk memilih siapa saja yang ditemui untuk menjadi sampel. Syarat sampel yaitu yang sudah pernah mendapatkan pelayanan kusus minimal satu kali dan pengguna jasa yang berusia di atas 17 tahun.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Lokasi pada penelitian dilaksanakan di *Curb Area* Bandar Udara Internasional Lombok. Aktivitas penelitian ini dilakukan pada awal bulan juli tahun 2023 selama kurun waktu 1 (satu) minggu. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan kuesioner. Menurut Sugiyono (2018:137), kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner sebagai teknik pengumpulan data sangat cocok untuk mengumpulkan data dalam jumlah besar. Langkah - langkah yang ditempuh dalam penelitian ini sebagai berikut: Menetapkan populasi dan sampel; Uji coba alat ukur; Mengumpulkan data dan pelaksanaan `penelitian; Mengolah data; Menganalisis data; Menetapkan kesimpulan.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil uji Regresi Linier Sederhana pada penelitian menghasilkan bahwa nilai signifikansi Pelayanan adalah sebesar 2,319. Jadi dapat disimpulkan bahwa jika tidak ada Pelayanan (X) maka nilai konsisten Pelayanan (Y) adalah sebesar 2,319. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan dapat mempengaruhi Citra dalam menggunakan Bandar Udara Internasional Lombok. Dengan demikian Pelayanan pada *Curb Area* pada Bandar Udara Internasional Lombok dapat dikatakan baik dan dapat memberikan pengaruh besar terhadap Citra, sesuai dengan tanggapan responden pada penelitian ini. Jika dianalisis dihubungkan dengan latar belakang dalam menggunakan Bandar Udara Internasional Lombok menunjukkan bahwa responden pada penelitian ini sebagian besar merupakan pengguna jasa dengan tingkat intensitas penumpang memperhatikan pelayanan pada *Curb Area* cukup tinggi.



Hal ini membuktikan bahwa dugaan awal peneliti terbukti kebenarannya. Apabila Pelayanan pada *curb area* berpengaruh positif dan signifikansi terhadap citra pada Bandar Udara Internasional Lombok, maka hal tersebut memberikan pengaruh yang baik dan dampak yang positif dalam meningkatkan citra bandara. Berdasarkan hasil pengujian pada koefisien determinasi menunjukkan bahwa hasil nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 69,9%. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa 69,9% variabel Citra dapat dipengaruhi oleh variabel Pelayanan pada *Curb Area*. Sedangkan sisanya 30,1% dapat dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam metode penelitian ini.

Hasil penelitian ini juga berjalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Novani (2020) yaitu Analisis Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Area Drop Zone dan Pick Up Zone Bandar Udara Internasional Lombok (Nusa Tenggara Barat ) dimana dari penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa pengaruh pelayanan terhadap penumpang juga bersifat positif dan signifikan. Hal ini berarti bahwa bahwa  $H_0$  di tolak  $H_a$  diterima. Nilai signifikansi dibawah 0,05 tersebut menunjukkan bahwa pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Hasil penelitian ini juga ada yang tidak berjalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Riski (2021) yaitu Pengaruh citra perusahaan ,harga dan kualitas layanan terhadap keputusan pengguna jasa maskapai garuda Indonesia di Bandar udara internasional lombok dimana dari penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa citra perusahaan tidak berpengaruh terhadap keputusan pengguna jasa maskapai garuda indonesia. Hal ini berarti bahwa bahwa  $H_0$  di diterima  $H_a$  tolak. Nilai signifikan memiliki nilai yang lebih besar 0,05 ( $0.309 < 0.05$ ) kemudian untuk koefisien regresi mempunyai nilai positif.

Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bahri (2021) yaitu Analisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan special passanger atau penumpang khusus di Bandar udara internasional Lombok dimana dari penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas pelayanan terhadap kepuasan special passanger atau penumpang khusus di bandar udara internasional Lombok. Nilai signifikansi yang ada adalah sebesar 0,05, hal ini mengandung arti bahwa nilai signifikan penelitian berada  $< \alpha$  (0,005). Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Maulidina (2020) yaitu Pengaruh Citra Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya Terhadap Loyalitas Pelanggan dimana dari penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa hasilnya menunjukkan bahwa citra bandar udara yang baik berdampak positif pada loyalitas pelanggan. Hasil penelitian juga sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Purnamasari (2017) yaitu Pengaruh Citra Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan dimana dari penelitian tersebut dapat di simpulkan bahwa hasilnya menunjukkan bahwa citra bandar udara yang positif berkontribusi pada kepuasan dan loyalitas pelanggan.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya mengenai “Pengaruh Pelayanan Pada *Curb Area* Terhadap Citra Bandara Udara Internasional Lombok”, maka hasilnya dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut. Hasil uji Regresi Linier Sederhana pada penelitian menghasilkan bahwa nilai signifikansi Pelayanan adalah sebesar 2,319. Jadi dapat disimpulkan bahwa jika tidak ada Pelayanan ( $X$ ) maka nilai konsisten Pelayanan ( $Y$ ) adalah sebesar 2,319. Hal ini menunjukkan bahwa Pelayanan dapat mempengaruhi Citra dalam menggunakan Bandar Udara Internasional Lombok. Hasil pengujian pada koefisien determinasi menunjukkan bahwa hasil nilai *R Square* ( $R^2$ ) sebesar 69,9%. Hasil pengujian ini menunjukkan bahwa 69,9% variabel Citra dapat dipengaruhi oleh

variabel Pelayanan pada *Curb Area*. Sedangkan sisanya 30,1% dapat dipengaruhi oleh variabel-variabel yang lain yang tidak dimasukkan dalam metode penelitian ini.

Berdasarkan hasil pembahasan penelitian dan kesimpulan diatas maka diberikan saran-saran sebagai berikut: Saran bagi Bandara Udara Intrnasional Lombok, Berdasarkan hasil penelitian bahwa Pelayanan Pada *Curb Area* berpengaruh Terhadap Citra Bandara Udara Intrnasional Lombok, maka penulis menyarankan agar petugas Pelayanan Pada *Curb Area* di Bandar Udara Internasional Lombok memperbaiki kinerjanya khususnya yang berkaitan dengan bekerja sesuai prosedur dan metode kerja secara profesional. Saran bagi Penelitian yang Akan Datang, Diharapkan penelitian yang akan datang atau penelitian yang akan datang hendak melakukan penelitian sejenis agar menambah ilmu mengenai Pengaruh Pelayanan Pada *Curb Area* Terhadap Citra Bandara Udara Intrnasional Lombok sehingga dapat menambah teori lain yang mempengaruhi kepuasan yang lebih spesifik dan mempunyai dampak positif yang membangun serta meningkatkan keyakinan pengguna jasa atas keyakinan sehingga maskapai penerbangan dapat memberikan pelayanan yang terbaik di masa yang akan datang.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus, P. (2020). Evaluasi Pelayanan Terminal Penumpang Bandara Internasional Lombok Setelah Pengembangan Terminal Tahun 2018-2019. Retrieved from <http://repository.ummat.ac.id/id/eprint/1002>
- Bagaskara, Dimas. (2017). Peranan Aviation Security (AVSEC) Dalam Melayani Penumpang Dan Menunjang Keamanan Keselamatan Penerbangan Di Bandara Internasional Pattimura Ambon Tahun 2017.
- El Hafizah, N., & Firdausi, M. (2021). Analisis Karakteristik Parkir, Drop Off dan Pick Up Area Berdasarkan Demand Bandara Juanda Surabaya. *Jurnal Teknik Sipil*, 1(2), 121–128.
- Kotler Philip. 2014. *Principle Of Marketing*. Edisi ke 15. New Jersey. : Pearson Prentice Hall.
- Lovelock, C. 2011. *Pemasaran Jasa Perspektif*. Jakarta : Erlangga.
- Marina Sandriana, Risit Maulana Dika, Ozali Imam. 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan PT, Angkasa Pura I terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok Praya. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*: PP.87-92.
- Marina, S., Maulana, D. R., & Ozali, I. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Angkasa Pura I Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok, Praya. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 5(1), 87–92. Retrieved from <http://library.itltrisakti.ac.id/jurnal/index.php/JMBTL/article/view/194/190>
- Putranto, T. A. W. A. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Konsumen Studi Kasus pada Konsumen PT. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional VI Yogyakarta. *Ilmu Dan Riset Manajemen*, 1–110. Retrieved from <https://repository.usd.ac.id/4678/1/112214074.pdf>
- Radarlombok.co.id. 2019. Angkasa Pura Kesulitan Menata PKL Kawasan Bandara. 8 November. Lombok.
- Triyono, Andri. (2012). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Express Airlines Di Bandara Babullah Ternate.
- Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan