JCRD: Journal of Citizen Research and Development
E-ISSN: 3048-2941 P-ISSN: 3048-2933
Vol. 1 No. 2 November 2024

Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan

Didi Alfazri[1] Yuniar Istiyani[2]
Program Studi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia[1,2]
Email:

Abstrak

Servicescape merupakan tempat dimana perusahaan dan pengguna jasa berinteraksi di dalam lingkungan fasilitas fisik yang dapat mempengaruhi pancaindra pengguna jasa. Selain untuk mempengaruhi pancaindra, fasilitias fisik juga digunakan untuk mempengaruhi konsumen agar senang dan memberikan nilai positif. Hal tersebut digunakan untuk upaya meningkatkan kepuasan kepada calon penumpang agar layanan yang diberikan tersampaikan sesuai yang diharapkan oleh ekpektasi pengguna jasa. Maka tujuan peniliti yaitu Mengetahui apakah Servicescape berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan serta Mengetahui tingkat Servicescape berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dan data yang digunakan dalam penilitian ini adalah hasil dari penyebaran kuesioner yang di sebarkan kepada penumpang di Bandar Udara Adisutjipto pada bulan April 2024 dengan jumlah 100 responden, teknik analisis data yang digunakan dalam penilitian ini yaitu analisis regresi linear sederhana, uji T dan uji koefisien determinasi R2. Hasil penelitian ini menunjukan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Yang artinya Servicescape memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan. Pada hasil uji T menunjukan, t hitung > t tabel yaitu 7.329. > 1,660 dan nilai signifikan < 0,1 yaitu 0,064 < 0,1. Hasil uji koefisien determinasi (R2) yang menunjukan seberapa besar pengaruh variabel Servicescape (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) diketahui dengan nilai R Square sebesar 40,8% yang artinya variabel Servicescape mempengaruhi kepuasan penumpang sedangkan sisanya sebesar 59,2% yang artinya di pengaruhi oleh faktor lain ataupun variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Bandar Udara Adisutjipto, Kepuasan Penumpang, Servicescape

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.

PENDAHULUAN

Industri transportasi udara tidak pernah terlepas dari keberadaan bandara sebagai penunjang utamanya. Bandara sendiri memiliki fungsi sebagai tempat transit, tempat pemberhentian sementara, para pengguna jasa transportasi udara untuk mempersiapkan keberangkatan atau tiba di tempat tujuan. Walaupun bandara bukan merupakan tujuan dari pengguna jasa transportasi udara, tetapi bandara adalah tempat pertama kali yang dilihat oleh konsumen. Seiring dengan perubahan yang cepat dalam industri penerbangan. Konsumen memiliki kesempatan untuk memilih bandara dan terdapat keadaan diantara bandara untuk berusaha meningkatkan kualitas pelayanan dengan membedakan pelayanannnya agar dapat sesuai dengan kebutuhan konsumen dan lebih baik dari kompetitor. Kebutuhan konsumen terhadap kualitas pelayanan bandara dapat ditentukan oleh satu atau lebih faktor, salah satu factor yang harus didapatkan penumpang dengan biaya yang di keluarkan adalah lingkungan layanan. Yang dimaksud dalam lingkungan layanan sendiri yaitu fasilitas fisik organisasi yang digunakan untuk mempengaruhi konsumen agar senang dan positif salah satu definisi dari servicescape. Selain itu, servicescape merupakan tempat yang dimana layanan itu disampaikan antara perusahaan dan pengguna jasa berinteraksi di dalam lingkungan fasilitas fisik yang

dapat mempengaruhi pancaindra pengguna jasa. Sebagai upaya meningkatkan kepuasan kepada calon pengguna (penumpang) agar layanan yang diberikan tersampaikan sesuai yang diharapkan dan ekpektasi pengguna jasa. (Zulaichah,2015).

Bandara adalah pintu gerbang masuk ke suatu daerah, wilayah atau negara dan telah menjadi sarana pokok sektor transportasi udara. Untuk dapat melaksanakan fungsinya, bandara harus ditata secara terpadu sehingga pelayanan terhadap konsumen dapat diberikan dengan baik dan sesuai dengan harapan konsumen itu sendiri. Bandar Udara Adisutjipto atau Adisucipto (IATA : JOG, ICAO : WAHH) adalah bandar udara utama yang melayani daerah Yogyakarta di Jawa, Indonesia. Per tanggal 29 Maret 2020, seluruh penerbangan domestik dan internasional yang dipusatkan di bandara ini pindah ke Bandar Udara Internasional Yogyakarta (YIA) yang terletak di Temon, Kulon Progo. Setelah pindah, bandara ini hanya digunakan untuk keberangkatan dan kedatangan pesawat baling-baling, kargo dan non komersial (Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2024). Angkasa Pura Airports selaku pengelola Bandara Adisutjipto - Yogyakarta kembali mengoperasikan Terminal A sebagai terminal keberangkatan penumpang per Selasa, 1 Februari 2022. Sebelumnya, operasional keberangkatan penumpang dilaksanakan melalui Terminal B sejak awal tahun 2020 lalu. Sebelumnya, Terminal A Bandara Adisutjipto dinonaktifkan sejak awal 2020, serta kemudian dimanfaatkan sebagai area pemasaran produk UMKM dan industri kreatif di Yogyakarta dalam bentuk TILAS (Titik Lawas Adisutjipto) sejak 29 Mei 2021 (Angkasa Pura, 2024). berbanding 60.613 penumpang, atau tumbuh 31% (Angkasa Pura, 2024).

Beberapa fasilitas yang dimiliki Bandar Udara Adi Sutjipto yaitu bandara yang telah mempunyai dua terminal kedatangan ini (yaitu domestik dan internasional), namun saat ini hanya terminal A saja yang dibuka dan digunakan. Selanjutnya fasilitas restaurant yang menjual gudeg terletak di belakang ruang tunggu, ruang tunggu yang nyaman dapat digunakan untuk menunggu penjemput yang mungkin belum datang, bagian timur bandara dapat ditemukan beberapa kedai kopi yang juga menjual pastry dan donut. Berbagai macam ramuan kopi seperti espresso dan cappucino dapat dipesan di kedai kopi tersebut, jika kopi dan snack tak cukup memngganjal perut. Bandar Udara Adi Soetjipto juga dapat mulai mempersiapkan bekal untuk perjalanan wisata. Fasilitas money changer yang tersedia akan memudahkan yang datang dari mancanegara sementara beberapa stand reservasi hotel yang ada di dekat ruang tunggu membuat bisa lebih cepat memesan kamar di hotel tertentu. Selain itu, ada juga gerai pakaian yang bisa mencukupi kebutuhan pakaian dalam waktu mendesak. Kepuasan pengguna pada industri jasa dipengaruhi oleh kinerja karyawannya, sedangkan kepuasan pelanggan berpengaruh secara signifikan terhadap kepercayaan pelanggan. Kepuasan pelanggan dapat menjadi pertahanan paling baik melawan persaingan bisnis (Tjiptono, 2016). Setiap perusahaan dituntut untuk dapat memberikan kepuasan kepada pelanggannya dengan pelayanan yang optimal, mengingat perusahaan harus mampu mempertahankan posisinya ditengah persaingan bisnis yang ketat (Tjiptono, 2015). Dengan kata lain, perusahaan harus memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan sesuai dengan janji yang perusahaan tawarkan. Oleh karena itu, fasilitas yang memadai memiliki pengaruh dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna jasa.

Penelitian ini dilatar belakangi oleh research gap pada penelitian- penelitian terdahulu. Penelitian yang dilakuakan Tyas pada 2015 dengan judul Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Rumah Makan Saboten Shokudo menemukan hasil penelitian bahwa navigasi tata letak, kebersihan, kenyamanan tempat duduk, dekorasi interior, dan suasana tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan konsumen. Selanjutnya penelitian yang dilakuakan Erdina Novita Putri pada 2018 membahas tentang Pengaruh Servicescsape

Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan, dan mendapatkan hasil penelitian Servicescape terbukti berpengaruh signifikan sebesar 21,3% terhadap Kepuasan Pelanggan, Servicescape terbukti memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap, Loyalitas Pelanggan sebaesar 34%. terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 61,8%. Perbedaan penelitian ini dengan yang sebelumnya yaitu penelitian ini tidak menggunakan variabel kepuasan pelanggan melainkan menggunakan variabel kepuasan pengguna. Secara teori perbedaan kepuasan pelanggan dan kepuasan pengguna sangat berbeda, selain itu juga yang menjadi pembeda penelitian ini dari segi teknik analisis yang menggunakan regresi linier sederhana. Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan mengenai upaya meningkatkan lingkungan layanan yaitu servicescape mempengaruhi kepuasan pengguna, maka peneliti tertarik untuk menuangkannya dalam judul "Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan Pengguna Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan".

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini, penulis akan menerapkan metode penelitian kuantitatif yang merupakan sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, yang digunakan untuk meneliti populasi atau sampel tertentu (Sugiyono, 2017). Penelitian kuantitatif dirancang melalaui beberapa pertanyaan atau pernyataan dalam sebuah kuesioner untuk mencari kuantitas pada suatu fenomena yang ada untuk membangun penelitian secara numerik. Selain itu, pendekatan lain yang akan penulis terapkan adalah pendekatan asosiatif yang dilakukan untuk menganalisis hubungan atau pengaruh antara dua atau lebih variabel (H.Timotius, 2017).

Populasi dan Sampel

Menurut (Winarno, 2018), populasi adalah seluruh data yang menjadi perhatian dalam suatu ruang lingkup dan waktu yang kita tentukan. Berdasarkan teori diatas maka dapat disimpulkan bahwa, populasi adalah keseluruhan dari objek/subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu. (Sugiyono, 2017) mendefinisikan populasi sebagai wilayah generalisasi yang terdiri atas; obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang servicescape Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan minimal satu kali. Berdasarkan gambar tersebut dapat diketahui bahwa jumlah penumpang Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan pada bulan Februari 2024 adalah sebanyak 12063 pengguna. Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2017). Sampel merupakan sebagian atau wakil dari populasi yang memiliki sifat dan karakteristik yang sama serta memenuhi populasi yang di tentukan. Ketentuan sample utama pemilihan sample, sesuatu populasi kalau sample tersebut mewakilkan populasi. Untuk menentukan besarnya sampel yang diambil dari populasi peneliti menggunakan rumus Slovin yang dikemukakan oleh Sugiyono (2020) dengan tingkat populasi yang diambil dari rata rata pengguna Bandar Udara Adi Sutjipto selama 6 bulan (September 2023 – Februari 2024), tingkat kepercayaan 90% dengan nilai e=10% adalah sebagai berikut:

n = N/(1+N(e)2)
n = 12.585/(1+12.585(0.1)2)
n = 12.585/(1+12.585(0.01))
n = 12.585/(1+125,85)
n = 12.585/(126,85)
n = 99.21 = 100

keterangan:

n = jumlah sampel yang dibutuhkan
N = jumlah dari populasi
e2 = tingkat kesalahan sampel (samping error)

Berdasarkan perhitungan rumus Slovin diatas didapatkan hasil sebesar 99,21. Maka jumlah responden yang diperlukan untuk penelitian ini sebanyak 99,21 yang dibulatkan menjadi 100 responden

Teknik Pengambilan Sampel

Proses pemilihan subgrup dari sebuah populasi disebut dengan sampling (Shorten & Moorley, 2014), Metode pengambilan sampel harus dirancang dengan sangat teliti dan akurat untuk memastikan kesalahan yang minimum dan memiliki tingkat perwakilan yang baik (Tyrer & Heyman, 2016). Jenis teknik sampling yang digunakan adalah purposive sampling yaitu pengambilan sampel secara sengaja. Dalam penelitian ini sulit untuk mengetahui jumlah sebenarnya yaitu jumlah pengguna servicescape penumpang Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan. Sugiyono (2017) menjelaskan bahwa purposive sampling adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu. Sampel yang diambil dalam penelitian ini memiliki kriteria yaitu pengguna yang telah menggunakan servicescape pengguna Bandar Udara Adisutjipto Pasca minimal satu. Cara yang digunakan dalam pengambilan responden yaitu dengan membagikan kuesioner kepada responden yang telah menggunakan servicescape pengguna Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan. Pembeli dipandu peneliti untuk mengisi kuesioner yang diberikan.

Teknik Pengumpulan Data

Menurut (Arikunto, 2010), terdapat dua metode pengumpulan data dalam melakukan sebuah penelitian, yaitu dengan data primer dan data sekunder. Data primer adalah metode pengumpulan data yang diperoleh secara langsung dari narasumber atau sumber data. Data sekunder merupakan data yang tidak diperoleh secara langsung melainkan memperoleh data dari sumber sekunder. Data sekunder seperti jurnal, artikel, buku, dan sebagainya. Sumber data primer yang dalam penelitian ini adalah responden yang melakukan pengisian kuesioner. Data utama yang digunakan dalam penelitian ini merupakan hasil dari pengisian kuesioner yang disebarkan kepada pengguna yang telah menggunakan Servicescape terhadap Kepuasan Pengguna di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan minimal satu kali. Data sekunder diperoleh oleh peneliti dari studi kepustakaan dengan cara mempelajari literatur-literatur serta sumber lain yang berhubungan dan relevan dengan masalah dan topik yang sedang diteliti. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini adalah Kepustakaan (Library Research), dengan cara mempelajari, meneliti, mengkaji serta menelaah literature berupa jurnal, website, artikel, dan penelitian-penelitian sebelumnya juga memiliki hubungan dengan masalah yang diteliti. Studi kepustakaan ini bertujuan untuk memperoleh sebanyak mungkin teori yang diharapkan akan dapat menunjang data yang dikumpulkan dan pengolahannya lebih lanjut dalam penelitian ini.

Prosedur Pengambilan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menyebarkan kuesioner secara online. Menurut Sugiyono (2017) kuisioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan menggunakan Google form kepada responden untuk dijawabnya. Prosedur pengambilan data diawali dengan

mengarahkan pengguna servicescape di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan minimal satu kali yang sesuai dengan kriteria untuk mengisi kuisioner secara online pada Google form dengan cara memilih pernyataan yang sesuai menurut responden. Pengisian kuisioner menggunakan skala Likert, menurut Sugiyono (2017) skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Pengisian kuisioner berdasarkan pertanyaan-pertanyaan bersifat tertutup dengan skala interval 1 sampai 5 yatu, sangat setuju, setuju, netral, tidak setuju dan sangat tidak setuju. Nilai rata-rata dari masing-masing responden dapat dikelompokkan dalam kelas interval, dengan jumlah kelas = 5, sehingga intervalnya dapat dihitung sebagai berikut;
Interval = (Nilai Maksimal-Nilai Minimal)/(Jumlah kelas)
Interval = (5-1)/5
Interval = 0,8
Jawaban dari setiap indikator dan item instrument yang menggunakan Skala Likert mempunyai skala sebagai berikut:
Nilai jawaban 1,00 – 1,79 = Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Pengguna di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan sangat rendah.
Nilai jawaban 1,80 – 2,59 = Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Pengguna di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan rendah.
Nilai jawaban 2,60 – 3,39 = Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Pengguna di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan cukup.
Nilai jawaban 3,40 – 4,19 = Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Pengguna di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan tinggi.
Nilai jawaban 4,20 – 5,00 = Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Pengguna di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan sangat tinggi.

Uji Instrumen Penelitian

Uji instrumen penelitian ini berkaitan dengan pengujian dari angket sebagai alat pengumpulan data primer. Angket yang peneliti buat akan diuji nantinya untuk mengetahui apakah angket tersebut telah memenuhi kelayakan sebagai instrumen penelitian atau alat pengumpulan data. Uji instrument penelitian terdiri dari uji validitas dan uji reliabilitas dengan menggunakan SPSS versi 20. Tahapan uji instrumen penelitian diuraikan sebagai berikut:

Uji Validitas

Uji validitas merupakan persamaan data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang diperoleh langsung yang terjadi pada subjek penelitian (Sugiyono, 2018). Instrument yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk memperoleh data itu valid. Valid artinya menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dapat dikumpulkan oleh peneliti. Uji validitas pada setiap pertanyaan dengan hasil r hitung di bandingkan dengan r table dimana df = n-2 untuk signifikan 5% n = jumlah sampel. Jika r hitung > r table maka dikatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung < r table maka dikatakan tidak valid.

Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian ketepatan, ketelitian atau keakuratan yang ditunjukkan oleh instrumen pengukuran. Hasil pengukuran dapat dipercaya apabila beberapa kali pelaksanaan pengukuran terhadap kelompok subjek yang sama diperoleh hasil relatif yang sama. Pengujian reliabilitas dilakukan dengan internal konsistensi menggunakan Alpha

Cronbach. Sekaran (2015) menyatakan dimana nilai koefisien reliabilitas yang ditunjukkan dari nilai cronbach alpha < 0.6 adalah kurang baik, nilai cronbach alpha > 0.7 adalah dapat diterima dan nilai cronbach alpha > 0.8 baik. Peneliti sebelum menyebar angket ke responden yang ada pada pengguna maskapai garuda Indonesia di bandar udara international Soekarno hatta, peneliti melakukan uji coba butir butir pernyataan dengan menggunakan google form dan disebar. Setelah mendapatkan hasilnya dan dinyatakan valid maka peneliti melakukan penyebaran angket pada pengguna servicescape di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan minimal satu kali.

Uji Hipotesis

Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2018) analisis regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh atau hubungan secara linear antara suatu variabel independent dengan suatu variabel dependent. Dalam penelitian ini, persamaan regresi linear sederhana digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Servicescape (X) terhadap Kepusan Penumpang (Y). Data yang dipakai biasanya berupa rasio atau berskala interval. Adapun rumus yang dipergunakan adalah sebagai berikut:

$Y = a + \beta X + e$

Dimana:

X = variabel Servicescape

Y = variabel Kepuasan Penumpang

a = konstanta (nilai Y' apabila X=0)

β = koefisien regresi atau angka arah (nilai peningkatan atau penurunan pada variabel independent

e = error atau sisa (pengaruh dari variabel lain yang tidak dilakukan didalam analisa)

Uji T

Ghozali (2017) menyatakan bahwa uji statistik t menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel independen terhadap variabel dependent dengan asumsi bahwa variabel independent yang lain konstan. Pengujian ini didasarkan pada tingkat signifikansi 0,05. Penerimaan atau penolakan hipotesis didasarkan pada kriteria sebagai berikut:

Jika nilai signifikansi lebih kecil (<) dari 0,05 maka secara parsial variabel independent berpengaruh terhadap variabel dependent

Jika nilai signifikansi lebih besar (>) dari 0,05 maka secara parsial variabel independent tidak berpengaruh terhadap variabel dependent.

Koefisien Determinasi atau Uji R^2

Koefisien Determinasi adalah salah satu bagian dari analisis regresi linear sederhana yang mana digunakan untuk mengukur kemampuan variabel dependent dalam menjeaskan variabel dependent. Nilai koefisien determinasi menyatakan proporsi keragaman pada variabel bergantung yang mampu dijelaskan oleh variabel penduganya (Nawari,2015). Koefisien determinasi disimbolkan dengan R. Berikut adalah rumus yang digunakan untuk menghitung koefisien determinasi:

Kd = r^2 x 100%

Keterangan :

Kd = jumlah atau besar koefisien determinasi

r^2 = nilai korelasi atau koefisien

Dalam melakukan analisis koefisien determinasi memiliki kriteria jika Kd mendekati 0 (nol) artinya pengaruh variabel independent terhadap variabel dependent lemah, sebaliknya jika Kd mendekati 1 (satu) artinya pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bersifat kuantitatif dimana data yang dihasilkan akan berbentuk angka. Data yang telah didapatkan selanjutnya akan dianalisis menggunakan software SPSS. Penelitian ini memiliki tujuan untuk menganalisis pengaruh servicescape terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Adisutjipto pasca peralihan. Dengan tujuan yang didasarkan, data dikumpulkan dengan kuesioner sebanyak 100 responden dari beberapa penumpang Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan. Penyebaran kuesioner dilakukan secara tertutup dengan menggunakan skala likert 1- 5 Penelitian ini menggunakan 1 variabel independen yaitu Servicescape sedangkan untuk variabel dependen yaitu Kepuasan Penumpang.

Karakteristik Responden

Karakteristik responden adalah berbagai macam latar belakang yang dipunyai responden itu sendiri. Karakteristik ini bertujuan untuk melihat bagaimana latar belakang yang dimiliki oleh responden dalam penelitian ini, latar belakang responden difokuskan pada umur, jenis kelamin, pendidikan, pekerjaan, dan daerah asal. Hasil yang didapatkan adalah sebagai berikut. Berdasarkan tabel diatas mayoritas umur responden yaitu berusia 28 – 38 tahun yang berjumlah 31 orang (31%), sedangkan untuk umur responden yang lain yaitu berusia diantara 50 – 60 tahun dengan jumlah sebanyak 25 orang (25%), 39 – 49 tahun sebanyak 20 orang (20%), diatas 60 sebanyaki 13 orang (13%), dan yang paling sedikit yaitu berusia 17 – 27 tahun sebanyak 11 orang (11%).

Jenis Kelamin

Berdasarkan data yang di dapat penelitian ini menggunakan responden sebanyak 100 sampel penumpang Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan dimana dari sampel yang dipilih jika dilihat dari segi jenis kelamin secara keseluruhan sampel berjenis kelamin laki-laki sebanyak 54% sedangkan untuk jenis kelamin perempuan berjumlah 46%. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan yang terlibat dalam penelitian ini mayoritas berjenis kelamin laki-laki.

Pendidikan

Berdasarkan tabel tersebut mayoritas responden berlatar belakang pendidikan Sarjana dengan sebanyak 57 responden (57%) selain itu untuk responden yang lain berlatar belakang Pendidikan Pascasarjana sebanyak 25 responden (25%), Doktoral sebanyak 13 orang (13%), Diploma sebanyak 4 orang (4%) dan SMA sebanyak 1 responden (1%).

Pekerjaan

Dari data dapat dilihat jika mayoritas responden memiliki pekerjaan sebagai Wirausaha yaitu sebanyak 29 responden (29%), Professional sebanyak 21 responden (21%), Karyawan swasta sebanyak 18 responden (18%), pelajar atau mahasiswa 17 responden (17%), Pegawai Negeri 12 responden (12%) dan sisanya Ibu Rumah Tangga sebanyak 3 responden (3%).

Daerah Asal

Berdasarkan data yang di dapat Sebagian besar responden bertempat tinggal di daerah Yogyakarta dengan jumlah 42 responden (42%), sedangkan untuk daerah Jakarta terdapat 37 responden (37%), Daerah yang lainnya sebanyak 14 responden (14%), Jawa Timur sebanyak 5 responden (5%) dan sisanya bertempat tinggal di Jawa Tengah sebanyak 2 responden (2%).

Hasil Penelitian

Pada hasil penelitian dilakukan teknik analisis data terdiri dari uji instrumen yang meliputi uji validitas dan reliabilitas, analisis regresi linear sederhana, uji hipotesis yang meliputi uji T dan koefisien determinasi.

Uji Instrumen

Uji Validitas

Berdasarkan hasil dari olah data menggunaakan SPSS versi 22 menunjukkan bahwa hasil dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden untuk uji intrumen dinyatakan valid semua pada seluruh item pernyataan variabel X dan Y.

Uji Reliabilitas

Berdasarkan hasil dari olah data menggunaakan SPSS versi 22 menunjukkan bahwa hasil dari penyebaran kuesioner kepada 100 responden pada seluruh item pernyataan variabel X dan Y dikategorikan sangat reliabel. Sehingga hasil yang diperoleh variabel X yaitu nilai Cronbach's Alpha 0,834 menunjukkan adanya variabel yang mempengaruhi dan nilai Cronbach's Alpha pada variabel Y adalah 0,794.

Regresi Linier Sederhana

Hasil olah data menggunakan SPSS untuk melakukan pengujian analisis regresi linear sederhana menjadi penentu persamaan angka regresi linear, bertujuan mengetahui adanya pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen (uji hipotesis) dan besarnya pengaruh yang diperoleh dari output tersebut. Data menunjukkan bahwa susunan persamaan regresinya Y = a + bX yaitu Y = 1,476 + 0,408X. Adanya persamaan yang diperoleh, dapat menentukan besaran pelayanan untuk kepuasan penumpang dari nilai yang didapatkan. Nilai 1,476 merupakan konstanta yang artinya konsistensi dari variabel independen (Servicescape). Oleh karena itu, untuk koefisien regresi yang diperoleh sebesar 0,408 menyatakan bahwa nilai tersebut positif. Sehingga, hal ini menunjukkan bahwa variabel pelayanan terhadap kepuasan penumpang arah pengaruhnya yaitu positif.

Uji Hipotesis

Uji T

Hasil yang didapat dari pengujian ini akan memberikan jawaban bahwa ada atau tidaknya pengaruh dari variabel independen terhadap variabel dependen. Data yang di dapat memberikan pernyataan bahwa nilai t hitung untuk kepuasan penumpang adalah 7.329. Sedangkan untuk tingkat kepercayaan 90% dengan responden 100 yaitu 1,660 untuk nilai t tabelnya. Sehingga, t hitung > t tabel yaitu 7.329. > 1,660. Selain dapat di lihat dari perbandingan antara t hitung dengan t tabel, juga dapat didukung dari Nilai signifikan < 0,1 yaitu 0,064 < 0,1 menyatakan bahwa H0 ditolak dan Ha diterima. Maka dari itu, SERVICESCAPE pasca peralihan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Adi Sutjipto.

Koefisien Determinasi (R2)

Adanya rumusan masalah yang kedua terkiat dengan besar pengaruh antara variabel independen terhadap variabel dependen dapat diketahui melalui pengujian koefisien determinasi untuk mengetahui nilai persentase yang diperoleh dalam pengaruh variabel tersebut. Nilai korelasi (R) sebesar 0,595 menunjukkan bahwa hubungan yang sangat kuat antara variabel pelayanan dengan kepuasan penumpang. Sehingga, dengan adanya nilai korelasi tersebut dikatakan hubungan antara variabel Servicescape pasca peralihan dan kepuasan penumpang Bandar Udara Adi Sutjipto. Nilai koefisien determinasi sebesar 35,4% menyatakan bahwa variabel Servicescape dalam mempengaruhi kepuasan penumpang cukup berperan. Sedangkan, nilai 64,6% yang merupakan sisanya artinya dipengaruhi oleh faktor lain ataupun variabel yang tidak digunakan dalam penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh dan seberapa besar pengaruh dari variabel Servicescape (X) dan terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Adi Sutjipto. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 6 indikator dan terdiri dari 13 pernyataan untuk memperoleh data. Jumlah dari sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden yang merupakan penumpang keberangkatan di Bandar Adi Sutjipto dan akan dilakukan olah data pada aplikasi SPSS versi 22. Terdapat pengaruh yang signifikan antara Servicescape terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan. Pengujian SPSS dengan melakukan uji T untuk menjawab dugaan sementara, mendapatkan pernyataan H0 ditolak dan Ha diterima. Sehingga, Servicescape memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan. Kenyataan ketika di lapangan, para penumpang menginginkan perjalanannya aman dan nyaman, dan salah satu faktor yang dapat mempengaruhi kenyamanan para penumpang adalah fasilitas fisik / Servicescape yang terdapat di dalam bandar udara tersebut.

Mengkaji lebih dalam dapat diketahui dari setiap item pernyataan. Total nilai item tertinggi yang didapatkan dari jawaban responden variabel kepuasan yaitu “Tingkat keindahan dekorasi yang terdapat pada Bandar Udara AdiSutipto pasca peralihan” dan tertinggi kedua “Puas dengan Servicescape Bandar Udara Adisutjipto Setelah Peralihan Bandar Utama Yogyakarta”. Hal ini dikarenakan navigasi tata letak, kebersihan, kenyamanan tempat duduk, dekorasi interior, dan suasana berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang. Hal tersebut juga dibuktikan dalam hasil yang diperoleh dari koefisien determinasi dimana terdapat pengaruh Servicescape pasca peralihan sebesar 35,4% terhadap kepuasan penumpang. Hasil tersebut hampir sejalan dengan hasil penelitian terdahulu yang di lakukan oleh (Eny Sri Haryati Dan Chely Purbaningrum, 2022) Mengenai pengaruh Servicescape terhadap kepuasan penumpang dengan hasil yang di dapatkan yaitu hasil penelitian yang didapat dari uji T diperoleh bahwa variabel Servicescape berpengaruh signifikan dan positif terhadap Kepuasan Pengguna, dimana semakin tinggi kualitas Servicescape semakin tinggi juga pengaruh terhadap kepuasan penumpang pada bandar udara adi soemarmo.

Kesimpulan yang dapat diperoleh dari analisis jalur adalah variabel Servicescape dengan indikator ambient condition, spatial layout and fungsionality, dan signs, symbol, artifact mempengaruhi kepuasan penumpang secara signifikan. Hal ini sejalan dengan fasilitas yang diberikan oleh Bandar Udara Adi Sutjipto. Beberapa fasilitas yang dimiliki Bandar Udara Adi Sutjipto yaitu bandara yang telah mempunyai dua terminal kedatangan ini (yaitu domestik dan internasional), namun saat ini hanya terminal A saja yang dibuka dan digunakan. fasilitas restaurant yang menjual gudeg terletak di belakang ruang tunggu, apabila menginginkan

masakan Padang atau Minang, dapat menuju sebuah restaurant yang terletak di dekat tempat parkir, sebuah ruang tunggu yang nyaman dapat digunakan untuk menunggu penjemput yang mungkin belum datang, bagian timur bandara dapat ditemukan beberapa kedai kopi yang juga menjual pastry dan donut. Fasilitas money changer yang tersedia akan memudahkan yang datang dari mancanegara. Besar Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasaan Penumpang Di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan. Penelitian ini bertujuan untuk menguji adanya pengaruh variabel Servicescape terhadap variabel Kepuasan Penumpang. Berdasarkan hasil penelitian didapatkan hubungan yang kuat antara Servicescape terhadap Kepuasan Penumpang dengan angka korelasi sebesar 0,408 sehingga berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara Servicescape terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan. Hal tersebut juga dibuktikan dengan hasil perhitungan pada uji t sebesar 7,329. Dalam hal ini Kepuasan Penumpang bergantung dengan seberapa jauh Servicescape, berdasarkan hasil obeservasi maupun wawancara dimana lingkungan Servicescape di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan masih sangat bagus dan mumpuni.

Besar pengaruh variabel Servicescape terhadap kepuasan penumpang tentunya dilatarbelakangi oleh indikator yang ada. Servicescape dengan indikator ambient condition, spatial layout and fungsionality, dan signs, symbol, artifact mempengaruhi kepuasan pelanggan secara signifikan. Selain itu, lingkungan fisik perusahaan tempat jasa diciptakan dan tempat penyedia jasa dan konsumen berinteraksi, ditambah unsur berwujud apapun yang digunakan untuk mengkomunikasikan atau mendukung peranan jasa serta perlu menyediakan sinyal/petunjuk fisik untuk dimensi tidak berwujud dari jasa yang ditawarkan perusahaan agar dapat mendukung penentuan posisi dan citra, serta meningkatkan lingkup produk pelayanan. Berdasarkan hasil yang terdapat pada penelitian yang dilakukan oleh (Erdina Novita Putri, 2018) mengenai pengaruh Servicescape terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan yang dapat disimpulkan bahwa Servicescape terbukti berpengaruh signifikan sebesar 21,3% terhadap Kepuasan Pelanggan, Servicescape terbukti memiliki pengaruh langsung dan signifikan terhadap, Loyalitas Pelanggan sebaesar 34%. terhadap Loyalitas Pelanggan sebesar 61,8%. Hal tersebut hampir sejalan dengan hasil penitian yang dilakukan oleh peniliti dengan hasil yang di dapatkan yaitu besar pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adisutjipto sebesar 0,408 atau 40,8% terhadap Kepuasan Penumpang. Hasil tersebut memiliki pengaruh variabel Servicescape yang cukup terhadap kepuasan penumpang. Penelitian di atas memiliki perbedaan di bagian variabel Y serta perbedaan tempat penelitian. Jadi dapat dikatakan bahwa besar pengaruh Servicescape terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan data dapat diketahui bahwa hasil perhitungan deskriptif mendapatkan skor rata – rata indikator Ambient Condition masuk dalam skala tinggi, perolehan ini dalam skala jawaban 1 samapi 5 masuk kedalam kategori tinggi. Perolehan skor terendah pada butir pertanyaan pertama yaitu pada Tingkat kebersihan sebesar 3.96, perolehan skor tertinggi terdapat pada butir pertanyaan kedua dan ketiga yaitu Tingkat kenyamanan suasana dan Tingkat kesejukan udara sebesar 4.02. Hal ini didapat karena interior di Bandara Adisucipto menggunakan konsep khas daerah Yogyakarta serta adaptif terhadap kebutuhan penumpang. Sehingga muncul beberapa area khusus yaitu, area ruang tunggu yang dikhususkan untuk penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan (menunggu lebih dari 2 jam) yaitu nap area. Area ini terdiri dari furnitur kursi tidur untuk penumpang bersantai. Selain itu Fasilitas money changer yang tersedia akan memudahkan yang datang dari mancanegara.

Spacial Layout and Functionality

Berdasarkan data yang di dapat diketahui bahwa hasil perhitungan deskriptif mendapatkan skor rata – rata indikator Spacial Layout and Functionality masuk dalam skala

tinggi, perolehan ini dalam skala jawaban 1 samapi 5 masuk kedalam kategori tinggi. Perolehan skor terendah pada butir pertanyaan ketiga yaitu pada Tingkat kelengkapan furniture ruang makan serta kelengkapan furniture secara keseluruhan pada Bandar Udara AdiSutipto pasca peralihan lengkap sebesar 3.81, perolehan skor tertinggi terdapat pada butir pertanyaan kedua yaitu Tingkat kelengkapan fasilitas ruang makan serta tingkat kelengkapan fasilitas peralatan makan yang terdapat pada Bandar Udara AdiSutipto pasca peralihan lengkap sebesar 4.1. Hal ini didapat karena Bandar Udara Aditsujipto memiliki berbagai faasilitas yang memadai seperti fasilitas restaurant yang menjual gudeg terletak di belakang ruang tunggu, apabila menginginkan masakan Padang atau Minang, dapat menuju sebuah restaurant yang terletak di dekat tempat parker, bagian timur bandara dapat ditemukan beberapa kedai kopi yang juga menjual pastry dan donut. Berbagai macam ramuan kopi seperti espresso dan cappucino dapat dipesan di kedai kopi tersebut, jika kopi dan snack tak cukup memngganjal perut, dapat mencoba makanan fast food yang penjajanya dapat ditemui tak jauh dari kedai kopi

Signs, Symbols, Artifacts

Berdasarkan data dapat diketahui bahwa hasil perhitungan deskriptif mendapatkan skor rata – rata indikator Signs, symbols, artifacts masuk dalam skala tinggi, perolehan ini dalam skala jawaban 1 samapi 5 masuk kedalam kategori tinggi. Perolehan skor terendah pada butir pertanyaan kedua yaitu pada Kelengkapan perkakas yang terdapat pada Bandar Udara AdiSutipto pasca peralihan mudah lengkap sebesar 3.88, perolehan skor tertinggi terdapat pada butir pertanyaan ketiga yaitu Tingkat keindahan dekorasi yang terdapat pada Bandar Udara AdiSutipto pasca peralihan bagus sebesar 4.12. Bangunan didalam Bandar Udara Adisutjipto yaitu kedaerahan dengan penggunaan motif kawung maupun gunungan pada estetis dinding, plafon dan furnitur di beberapa bagian yang didesain dengan kontemporer. Bentuk furnitur tegas dan material yang dipakai yang bersifat long-lasting serta mudah dalam perawatan seperti penggunaan stainlessteel. Kesan Yogyakarta juga ingin ditanamkan dalam benak pengguna sejak pintu masuk Bandara.

Di area foyer diletakkan sebuah point of intereset berupa art program ornamentasi yang berukuran besar. Ornamen ini diharapkan menjadi statue yang menarik perhatian pengguna. Hal ini juga didasari kepada kebiasaan masyarakat yang sering mengabadikan lokasi. Diharapkan area ini bisa menjadi trademark bandara yang terkenal bagi penggunanya. Area foyer didesain multifungsi sebagai signage dan sebagai elemen estetis yang menampilkan identitas Kota Yogyakarta sehingga penumpang merasa nyaman. Berdasarkan data yang di dapat diketahui bahwa hasil perhitungan deskriptif mendapatkan skor rata – rata indikator Kesesuaian harapan masuk dalam skala tinggi, perolehan ini dalam skala jawaban 1 samapi 5 masuk kedalam kategori tinggi. Perolehan skor terendah pada butir pertanyaan kedua yaitu pada Servicescape Bandar Udara Adisutjipto Setelah Peralihan Bandar Utama Yogyakarta memenuhi ekspektasi saya terhadap layanan servicescape sebesar 4, perolehan skor tertinggi terdapat pada butir pertanyaan pertama yaitu Secara keseluruhan, Saya puas dengan servicescape Bandar Udara Adisutjipto Setelah Peralihan Bandar Utama Yogyakarta sebesar 4.12. Hal ini didapat karena kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan penumpang dengan kinerja Bandar Udara Aditsujipto pasca peralihan yang sebenarnya

Minat berkunjung kembali

Berdasarkan data yang di dapat diketahui bahwa hasil perhitungan deskriptif mendapatkan skor rata – rata indikator Minat berkunjung kembali masuk dalam skala tinggi,

perolehan ini dalam skala jawaban 1 samapi 5 masuk kedalam kategori tinggi. Minat berkunjung Kembali mendapatkan nilai sebesar 4,02, hal ini dikarenakan penumpang merasa puas dengan apa yang di rasakan dan penumpang ingin membeli atau menggunakan kembali, hal ini dapat dilihat dari tabel 3.1 jumlah penumpang di Bandar Udara Adisutjipto tiap bulannya mendapatkan hasil yang positif. Para penumpang mendapatkan kemudahan paling utama yaitu lokasi Bandar Udara Adisutjipto yang dekat dengan kota Jogja

Kesediaan merekomendasikan

Berdasarkan data yang di dapat diketahui bahwa hasil perhitungan deskriptif mendapatkan skor rata – rata indikator Kesediaan merekomendasikan masuk dalam skala tinggi, perolehan ini dalam skala jawaban 1 samapi 5 masuk kedalam kategori tinggi. Kesediaan merekomendasikan mendapatkan nilai sebesar 4,03, hal ini dikarenakan kepuasan penumpang diukur dengan penumpang akan merekomendasikan fasilitas Bandar Udara Aditsujipto kepada orang lain seperti, keluarga, teman, dan lainnya. Kesediaan merekomendasikan diawali dengan kepuasan pribadi saat menggunakan, hal ini dapat dilihat dari tinginya skor rata-rata yang didapat pada pengukuran indikator servicescape. Kepuasan tersebut didukung dengan lengkapnya fasilitas yang ada di Bandar Udara Adisutjipto yang memanjakan para penumpang, walaupun kekurangannya yakni jadwal penerbangan yang sedikit.

KESIMPULAN

Servicescape berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adisutjipto Pasca Peralihan. Pernyataan ini dibuktikan dengan nilai dari uji T, t hitung > t tabel yaitu 7.329. > 1,660 dan nilai signifikan < 0,1 yaitu 0,064 < 0,1 sehingga H0 ditolak dan Ha diterima. Besar pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Adisutjipto sebesar 0,408 atau 40,8% terhadap Kepuasan Penumpang. Hasil tersebut memiliki pengaruh variabel Servicescape yang cukup terhadap kepuasan penumpang. Sedangkan 59,2% lainnya, dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini. Pernyataan tersebut dibuktikan oleh hasil pengujian koefisien determinasi.

DAFTAR PUATAKA

Angkasa Pura. (2022, 21 februari). Angkasa Pura Airports Kembali Operasikan Terminal A Bandara Adisutjipto

Erdina Novita Putri. (2018). Pengaruh Servicescape Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan (Survei pada Pelanggan Toko Oen Malang). Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang.

Ghozali, Imam. (2014). "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS". Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

H.A.S.Hanandjoeddin Tanjung Pandan. Jurnal Perhubungan Udara, 201 218

Indrasari, Meithiana. (2019). Pemasaran dan Kepuasan Pelanggan. Surabaya : Unitomo Press

Kementrian Perhubungan Republik Indonesia Direktorat Jendral Perhubungan. (2024). Profile Bandar Udara

Kotler, P. (2019). Manajemen Pemasaran. Edisi Mlilenium. Jakarta: Prenhalindo

Lupiyoadi Rambat dan Hamdani. (2016). Manajemen Pemasaran Jasa, Edisi Ketiga, Jakarta, Salemba Empat.

Lupiyoadi, Rambat. (2015), Manajemen Pemasaran Jasa Berbasis Kompetensi, Edisi 3, Salemba Empat, Jakarta.

Lupiyoadi, Rambat. (2015). Praktikum Metode Riset Bisnis. Jakarta: Salemba Empat.

Nuri Ifka Bengi. MS, 150503085 (2019) Analisis Ketersediaan Fasilitas Kerja Di Perpustakaan Daerah Kabupaten Aceh Tengah Dengan Menggunakan Pendekatan Studi Ergonomi.Skripsi thesis, UIN Ar-Raniry Banda Aceh.

Okky Ryon. (2020). Analiss Tingkat Kepuasan Penumpang Domestik Terhadap Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Bandar Udara APT Pranoto. Karya Mahasiswa Jurusan Teknil Sipil, Fakultas Teknik. Universitas 17 Agustus 1945

Pangkey, P. C., Saerang, I., & Marami, J. (2018). Analisis Prediksi Kebangkrutan Dengan Menggunakan Metode Altman Dan Metode Zmijewski Pada Perusahaan Bangkrut Yang Pernah Go Public Di Bursa Efek Indonesia. Analisis Prediksi Kebangkrutan Dengan Menggunakan Metode Altman Dan Metode Zmijewski Pada Perusahaan Bangkrut Yang Pernah Go Public Di Bursa Efek Indonesia, 6.

Pramita. (2015). Pengaruh Servicescape (Lingkungan Layanan) terhadap Kepuasan dan Dampaknya pada Loyalitas Nasabah (Survei pada Nasabah Tabungan Simpeda Pt. Bank Pembangunan JawaTimurTbk. Kantor Cabang Kediri). Fakultas Ilmu Administrasi: Universitas Brawijaya Malang

Rahayuningsih, Fransiaca. (2015). Mengukur kepuasan pemustaka menggunakan Metode LibQUAL. Graha Ilmu. Yogyakarta.

Sari, Ayu Septiya Pandan. (2018). Penanganan Penumpang Kehilangan Boarding Pass di Gate Oleh Maskapai Sriwijaya Air Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Sekaran, Uma dan Bougie, Roger. (2016). Research Methods For Business: A Skill Building Approach, 7th Edition. New Jersey: Wiley

Shorten, A., & Moorley, C. (2014). Selecting the sample. Evidence-Based Nursing, 17(2), 32–33. https://doi.org/10.1136/eb-2014-101747

Sugiyono, (2017). Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung:alfabeta.

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Alfabeta.

Timotius, H Kris. (2017) Pengantar Metodologi Penelitian Pendekatan Manajemen Pengetahuan untuk Perkembangan Pengetahuan. Yogyakarta. CV Andi Offset.

Tjiptono, Fandy. (2015). Strategi Pemasaran. Ed. 4, Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, Fandy., dan Chandra, Gregorius. (2016). Service Quality dan Satisfaction. Ed.4, Yogyakarta: Andi.

Tyas. 2015. Pengaruh Servicescape terhadap Kepuasan Konsumen pada Rumah Makan Saboten Shokudo (Studi Kasus pada Rumah Makan Saboten Shokudo Jalan Dieng Kota Malang). Fakultas Ekonomi dan Bisnis : Universiatas Brawijaya Malang

Tyrer, S., dan Heyman, B. (2016). Sampling in Epidemiological Research: Issues, Hazards and Pitfalls. BJPsych bulletin, 40(2), 57-60.doi:https://doi.org/10.1192/pb.bp.114.050203

Winarno, F. G. (2018). Tanaman Kelor (Moringa Oleifera) Nilai Gizi, Manfaat, Dan Potensi Usaha. PT. Gramedia Pustaka Utama. Jakarta. 109 hal

Zulaichah. (2015). Evaluasi Usulan Pembangunan Terminal Baru Bandar Udara