

## Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan *Tourism Information Center* pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Oktavia Eka Putri Wibowo<sup>1</sup> Yunus Purnama<sup>2</sup>

Program Studi DI V Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan  
Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>  
Email: [oktaviaekaputriwibowo@gmail.com](mailto:oktaviaekaputriwibowo@gmail.com)<sup>1</sup> [yunus.purnama@sttkd.ac.id](mailto:yunus.purnama@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Pariwisata merupakan salah satu industri yang berkembang dengan pesat. Pariwisata mempunyai peran penting dalam mendorong kegiatan ekonomi, meningkatkan citra negara, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan memberikan perluasan kesempatan lapangan kerja. Dalam upaya peningkatan pariwisata maka dihadirkan *Tourism Information Center* sebagai pusat informasi yang berorientasi pada pariwisata yang memberikan informasi detail mengenai suatu destinasi. Industri pariwisata sebagai industri jasa mempunyai ciri utama yaitu pelayanan oleh karena itu pelayanan memegang peran yang sangat penting. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa tingkat kepuasan para pengguna jasa terhadap kualitas pelayanan dengan metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* pada *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kuantitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan menyebarkan kuesioner kepada para pengunjung *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung yang telah mendapatkan pelayanan dari *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta setidaknya 1 kali. Metode pengambilan sampel yang digunakan yaitu *Non Probability Sampling* dengan teknik *Purposive Sampling*. Berdasarkan hasil penelitian, para pengguna jasa merasa sangat puas dengan kinerja pelayanan yang dilakukan pihak *Tourism Information Center*. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai CSI yang diperoleh yaitu sebesar 94,2%. Hal yang perlu ditingkatkan ataupun diperbaiki dari pelayanan *Tourism Information Center*, salah satunya adalah ketersediaan fasilitas fisik seperti brosur, map, dan lainnya dengan selisih antara kepentingan dan kepuasan yang cukup besar.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Costumer Satisfaction Index (CSI), *Tourism Information Center*, Bandar Udara Internasional Yogyakarta



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

### PENDAHULUAN

Industri pariwisata meliputi beragam kegiatan dan bisnis yang saling terkait, menjadi bagian penting dari struktur ekonomi sebuah negara. Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009, pariwisata tidak hanya sekadar serangkaian kegiatan, melainkan juga fenomena multidimensi dan multidisiplin yang mencerminkan kebutuhan mendasar individu dan negara serta interaksi yang kompleks antara berbagai pihak, seperti wisatawan, masyarakat lokal, pemerintah, pemerintah daerah, dan pelaku bisnis. Pariwisata memiliki dampak yang signifikan dalam pembangunan nasional, tidak hanya sebagai sumber devisa tetapi juga dalam menciptakan peluang kerja dan meningkatkan pendapatan masyarakat. Oleh karena itu, sektor pariwisata bukan hanya menjadi salah satu sektor ekonomi, tetapi juga memainkan peran kunci dalam memperkuat ekonomi suatu negara. Industri pariwisata merupakan sebuah sektor yang tengah digarap secara intensif oleh beragam negara di seluruh penjuru dunia. Sesuai dengan UU No.10 tahun 2009, industri pariwisata merujuk pada serangkaian usaha yang terintegrasi untuk menghasilkan barang dan/atau jasa guna memenuhi keperluan para wisatawan. Proses

pengembangan dan pertumbuhan pariwisata memegang peran vital dalam memberdayakan masyarakat yang berada di sekitar destinasi wisata. Salah satu manfaat utamanya adalah untuk mendorong aktivitas ekonomi, memperbaiki citra negara, meningkatkan kesejahteraan masyarakat, dan menawarkan peluang kerja yang lebih luas. Sektor pariwisata telah mengalami kemajuan yang signifikan dalam beberapa tahun terakhir dan menjadi salah satu industri yang tumbuh paling cepat di seluruh dunia. Indonesia, sebagai salah satu pemain utama, turut serta dalam mengembangkan industri pariwisata ini.

Perkembangan industri pariwisata di Indonesia secara mendasar bertujuan untuk menggalakkan peran sektor pariwisata dalam perekonomian, yakni dengan meningkatkan investasi di sektor pariwisata guna menciptakan lapangan kerja dan peluang usaha, dengan tujuan mengangkat pendapatan masyarakat serta meningkatkan devisa negara. Upaya yang dilakukan oleh pemerintah melibatkan pengembangan dan pemanfaatan penuh potensi wisata nasional, guna meningkatkan jumlah wisatawan yang berkunjung, durasi kunjungan, dan belanja wisata yang dihasilkan saat berkunjung ke Indonesia, sesuai dengan UU No 10 tahun 2009. Kemajuan pesat dalam industri pariwisata ini didorong oleh upaya pembangunan dan pengembangan sektor pariwisata di berbagai wilayah Indonesia, yang meliputi peningkatan sarana akomodasi dan pengembangan infrastruktur yang mendukung.

**Tabel 1. Kunjungan Wisatawan Mancanegara Ke Indonesia Tahun 2020-2023**

Bulan	2020	2021	2022	2023
Januari	1.290.411	126.515	136.298	735.947
Februari	872.765	105.788	117.509	701.931
Maret	486.155	119.979	158.629	869.243
April	158.066	112.756	230.076	866.810
Mei	161.842	139.433	354.920	945.950
Juni	156.561	126.844	483.883	1.062.789
Juli	155.742	127.249	645.121	
Agustus	161.549	118.533	670.509	
September	148.984	120.100	700.606	
Oktober	152.293	146.137	734.228	
November	144.476	150.577	704.783	
Desember	161.079	163.619	952.469	
Total	4.052.923	1.557.530	5.889.031	5.182.670

Sumber: Kemenparekraf.go.id (2023)

Menurut data yang tercantum dalam Tabel 1, terlihat bahwa terjadi peningkatan yang cukup signifikan dalam jumlah wisatawan asing dari tahun 2021 hingga 2023. Pada tahun 2020, jumlah kunjungan wisatawan asing mencapai angka 4.052.923. Namun, terjadi penurunan pada tahun 2021, dengan jumlah wisatawan asing turun dari 4 juta menjadi 1,5 juta. Tetapi, pada tahun 2022, terjadi lonjakan yang cukup besar di mana jumlah wisatawan asing meningkat sebesar 4,3 juta menjadi 5,8 juta. Destinasi yang tak kalah menarik bagi pengunjung dari luar negeri adalah Daerah Istimewa Yogyakarta. Banyak keberagaman daya tarik wisata yang ada di sana, mulai dari kekayaan budaya, pesona alam buatan, jejak sejarah yang memukau, hingga kesempatan berbelanja yang memikat, menjadikan Yogyakarta sebagai tujuan yang sangat diminati. Menurut data dari Dinas Pariwisata Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, tingginya jumlah wisatawan mancanegara yang memasuki Indonesia melalui daerah ini menegaskan perannya sebagai salah satu pintu gerbang utama pariwisata negara. Tidak heran jika kunjungan wisatawan asing ke Yogyakarta terus meningkat dari tahun ke tahun. Hal ini dapat diatribusikan pada upaya promosi yang terus menerus dilakukan untuk mendukung peningkatan kunjungan wisatawan mancanegara ke kawasan ini (sumber: visitingjogja.com, 2018).

Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah titik pintu utama bagi para pelancong, baik dari dalam negeri maupun dari luar negeri, yang hendak mengeksplorasi Daerah Istimewa Yogyakarta. Dengan kapasitasnya yang mencapai hingga 20 juta pengunjung setiap tahunnya, Bandar Udara Internasional Yogyakarta menawarkan fasilitas terbaik bagi para penumpangnya. Dengan status internasional, bandara ini dilengkapi dengan berbagai sarana dan prasarana bertaraf internasional, mulai dari landasan pacu yang dapat menampung pesawat berbadan lebar hingga fasilitas layanan seperti penukaran mata uang asing, unit pelayanan tenaga kerja Indonesia (TKI), dan pusat informasi pariwisata yang dikenal sebagai *Tourism Information Center* (TIC), yang memberikan layanan kepada wisatawan lokal dan mancanegara.

Kebutuhan akan sarana pariwisata yang dapat menjawab permasalahan terkait ketersediaan informasi pariwisata sekaligus berperan dalam kegiatan promosi dan pemasaran pariwisata suatu destinasi wisata memerlukan kehadiran Pusat Informasi Pariwisata/TIC. *Tourism Information Center*/TIC sebagai pusat informasi yang berorientasi pada pariwisata memberikan informasi detail mengenai suatu destinasi. Keberadaan TIC menjadi penting bagi suatu destinasi wisata karena TIC berfungsi sebagai media pertukaran informasi antara tamu (wisatawan) dengan tuan rumah (narasumber/host) dan antar wisatawan, TIC menyajikan data perbandingan antar destinasi wisata untuk melihat sejauh mana positioning destinasi wisata, tujuan wisata di tingkat lokal dan regional, serta TIC berfungsi sebagai sarana humas untuk memperkenalkan suatu destinasi wisata di suatu daerah dengan informasi yang lengkap dan menyeluruh sehingga terjadi pemahaman yang utuh terhadap suatu destinasi. Kehadiran TIC ini diharapkan dapat memberikan kontribusi lebih terhadap percepatan pembangunan sektor pariwisata yang dirumuskan oleh pemerintah saat ini. TIC yang bertempat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta, mempunyai fungsi yang berperan penting untuk mengantisipasi kebutuhan wisatawan yang datang langsung. Tidak hanya menyajikan rincian mengenai tujuan wisata dan pilihan kuliner, TIC juga mengedepankan fasilitas informasi yang meliputi layanan transportasi, opsi akomodasi di hotel, serta jadwal penerbangan yang terkini. Dalam konteks Bandara, pelayanan pariwisata saat ini menjadi suatu kebutuhan esensial, mengingat lonjakan jumlah pengunjung baik lokal maupun mancanegara. Sementara itu, upaya peningkatan kualitas layanan informasi semakin berkembang dan membaik seiring waktu.

Pentingnya pengalaman pengunjung dalam pariwisata tidak hanya tercermin dari fasilitas fisik semata, tetapi juga dari pelayanan yang diberikan selama kunjungan. Kualitas pelayanan yang superior bukan hanya menciptakan kepuasan, tetapi juga membangun hubungan yang berkelanjutan dengan pengunjung. Seperti yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016), kualitas tidak hanya mencakup fitur produk atau jasa, tetapi juga kemampuan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pengguna. Dalam konteks pariwisata, kualitas pelayanan menjadi suatu hal abstrak yang dapat dirasakan oleh pengunjung melalui interaksi dengan penyedia layanan. Evaluasi terhadap kualitas pelayanan didasarkan pada sejauh mana layanan tersebut memenuhi ekspektasi dan harapan pengunjung. Dengan memprioritaskan kualitas pelayanan, sebuah destinasi pariwisata dapat memastikan pengalaman yang memuaskan bagi setiap pengunjungnya, serta memperkuat reputasi dan daya tariknya di pasar pariwisata.

Terwujudnya kualitas layanan merupakan landasan penting dalam membangun kepuasan pelanggan terhadap pengalaman layanan yang diberikan. Dengan menjaga kualitas layanan, dapat terbentuk relasi yang harmonis antara penyedia barang atau jasa dengan pelanggan, yang pada gilirannya akan membuka pintu bagi terciptanya loyalitas yang kokoh dari pelanggan. Keberhasilan dalam industri pariwisata sangat tergantung pada kualitas pelayanan yang diberikan. Kualitas layanan yang optimal dapat dihasilkan melalui upaya kolektif, termasuk pengembangan sumber daya manusia yang berkompeten untuk mengartikulasikan nilai-nilai

dalam memberikan layanan terbaik, serta penyediaan sarana prasarana yang memadai. Dengan sinergi antara manajemen pelayanan yang efektif, kemampuan staf yang terampil, dan infrastruktur yang mendukung, diharapkan dapat tercipta layanan yang unggul, yang mampu memberikan nilai tambah yang signifikan bagi para wisatawan sehingga merangsang terciptanya kepuasan yang berkesinambungan.

Selama menjalani periode kerja praktek lapangan di PT. Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Yogyakarta pada bulan Juli hingga September 2023, penulis menyadari sejumlah kendala terkait pelayanan *Tourism Information Center* (TIC) di bandara tersebut. Observasi penulis mengindikasikan bahwa fungsi TIC memiliki dampak signifikan terhadap kelancaran industri pariwisata di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Tourism Information Center* berperan sebagai garda terdepan dalam membentuk citra pariwisata Daerah Istimewa Yogyakarta. *Tourism Information Center* bertanggungjawab untuk memberikan informasi kepariwisataan dengan baik agar tercapai kepuasan dan kenyamanan pengunjung. Namun aktivitas layanan *Tourism Information Center* itu sendiri masih belum memberikan layanan yang optimal. Berdasarkan survey awal penulis yang dilakukan pada tanggal 13 Juli 2023, penulis menemukan beberapa masalah yang berkaitan dengan pelayanan yang dilakukan petugas *Tourism Information Center* seperti pelayanan operasional yang belum sesuai dengan jam operasional, tidak tersedianya fasilitas peta fisik, serta keterbatasan bahasa yang dikuasai oleh petugas. Sehingga menciptakan pelayanan yang kurang optimal dan menurunkan citra pariwisata dan pelayanan dari *Tourism Information Center*.

Berdasarkan hal tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian pada *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta, dengan judul "Analisis Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Pelayanan *Tourism Information Center* Pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta". Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan oleh peneliti maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: Bagaimana tingkat kepuasan wisatawan terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kualitas lingkungan fisik, kualitas interaksi dan kualitas hasil pada *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta? Dimensi apa yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kepuasan wisatawan pada *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta? Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut: Menganalisis tingkat kepuasan wisatawan terhadap dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kualitas lingkungan fisik, kualitas interaksi dan kualitas hasil pada *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Menidentifikasi dimensi yang perlu mendapat prioritas utama dalam usaha memberikan kepuasan wisatawan sekaligus dapat meningkatkan pelayanan pada *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## **Landasan Teori**

### **Pengertian Pelayanan**

Pelayanan menjadi elemen krusial dalam mencapai kesuksesan dalam berbagai bidang usaha yang berfokus pada pemberian jasa. Peran pelayanan menjadi semakin signifikan dan menentukan ketika sebuah usaha jasa terlibat dalam persaingan untuk merebut pangsa pasar atau mendapatkan pelanggan. Salah satu strategi untuk memenangkan persaingan adalah dengan menyajikan pelayanan yang berkualitas tinggi dan memiliki standar mutu yang tinggi yang secara efektif memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan. Konsep pelayanan, sebagaimana diuraikan oleh Tjiptono (2011), merujuk pada segala bentuk tindakan atau perlakuan yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang pada dasarnya bersifat abstrak dan tidak berwujud secara fisik, serta tidak menghasilkan kepemilikan materi.

### **Kualitas Pelayanan**

Menurut Indrasari (2019), kualitas tidak hanya mencakup karakteristik produk saja, melainkan juga merujuk pada keseluruhan aspek yang mendukung kemampuan produk tersebut untuk memuaskan kebutuhan yang telah ditetapkan. Sementara menurut Tjiptono (2010), kualitas pelayanan bukan hanya sekadar tentang memenuhi harapan pelanggan, tetapi juga melibatkan pengelolaan yang cermat terhadap ekspektasi dan tingkat kecanggihan agar layanan yang diberikan sesuai dengan keinginan pelanggan. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh kesenjangan antara apa yang diharapkan dan kenyataan yang diberikan dalam pelayanan.

### **Pengertian Kepuasan**

Asal mula kata “kepuasan (*satisfactioans*)” merujuk pada gabungan kata “*Statis*” yang berarti mencapai cukup baik atau memadai, dan “*Facio*” yang merujuk pada tindakan atau penciptaan. Kepuasan konsumen menjelaskan tingkat kesenangan atau ketidakpuasan seseorang setelah mengevaluasi hasil atau kinerja yang mereka alami berbanding dengan harapan yang mereka miliki. Tjiptono (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah respons emosional seseorang terhadap perbandingan antara persepsi terhadap kinerja atau hasil produk dengan ekspektasi yang mereka miliki sebelumnya. Menurut Kotler dan Keller (2009) kepuasan (*satisfaction*) merupakan respons emosional seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja yang mereka persepsikan dari suatu produk atau layanan dengan harapan atau ekspektasi yang mereka miliki sebelumnya. Jika produk atau layanan tersebut tidak memenuhi ekspektasi, maka konsumen cenderung merasa tidak puas. Di sisi lain, jika produk atau layanan tersebut sesuai dengan harapan mereka, maka konsumen akan merasa puas. Bahkan, ketika produk atau layanan melebihi ekspektasi mereka, konsumen akan merasa sangat puas atau bahkan bahagia.

### **Pariwisata**

Menurut UU No.10 tahun 2009, Pariwisata merujuk pada sejumlah kegiatan yang meliputi berbagai dimensi dan disiplin, yang timbul sebagai kebutuhan yang fundamental bagi individu maupun negara, serta melibatkan interaksi antara wisatawan, masyarakat setempat, sesama wisatawan, pemerintah, pemerintah daerah, dan pengusaha. Asal-usul kata “pariwisata” dapat ditelusuri ke bahasa Sanskerta, dimana “*pari*” bermakna banyak, penuh, atau berputar-putar, sementara “*wisata*” mengacu pada perjalanan. Dengan demikian, secara esensial, pariwisata dapat didefinisikan sebagai proses perjalanan dari suatu lokasi ke lokasi lainnya. Menurut Marpaung (2002), pariwisata dapat dijelaskan sebagai fenomena di mana manusia melakukan perpindahan sementara dari rutinitas sehari-hari dan lingkungan tempat tinggal mereka, dengan tujuan untuk mengeksplorasi tempat baru. Aktivitas yang terjadi selama masa tinggal di tempat tujuan tersebut didukung oleh fasilitas yang disediakan untuk memenuhi kebutuhan pengunjung. Dengan demikian, pariwisata menjadi sebuah kegiatan yang bersifat sementara, berlangsung dalam periode waktu yang singkat, dan mengarahkan individu ke tempat-tempat di luar lingkungan biasa mereka, baik dari segi tempat tinggal maupun pekerjaan. Selama di lokasi tujuan, motivasi yang mendasari kunjungan bisa bervariasi, termasuk di antaranya adalah eksplorasi wisata.

### **Wisatawan**

Menurut Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, definisi wisatawan merujuk kepada individu yang terlibat dalam aktivitas perjalanan untuk sementara waktu. Wisata sendiri merupakan kegiatan yang melibatkan perjalanan oleh individu atau



kelompok, yang bertujuan untuk rekreasi, pengembangan diri, atau penjelajahan keunikan objek wisata yang dikunjungi. Mappi (2001) mengemukakan definisi lain mengenai wisatawan sebagai individu yang secara sukarela melakukan perjalanan atau kunjungan sementara ke lokasi yang berbeda dari tempat tinggalnya, dengan tujuan tertentu, dan tanpa memperoleh penghasilan tetap di lokasi yang dikunjungi. Dalam konteks ini, pengunjung yang datang ke suatu tempat atau negara sering kali dikenal sebagai visitor, yang terdiri dari beragam individu dengan berbagai motivasi kunjungan, di antaranya termasuk wisatawan.

### **Tourism Information Center (Pusat Informasi Pariwisata)**

Menurut Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif Nomor 2 Tahun 2021, Pusat Informasi Pariwisata atau *Tourism Information Center* (TIC) merupakan sebuah struktur fisik yang berperan sebagai penyedia layanan informasi pariwisata yang akurat dan terkini kepada seluruh pihak yang memerlukannya. Seiring dengan evolusi kebutuhan dan kemajuan zaman, peran Pusat Informasi Wisata atau *Tourism Information Center* dapat berkembang menjadi lebih dari sekadar tempat untuk memberikan informasi, namun juga menjadi pusat promosi destinasi dengan tujuan untuk meningkatkan jumlah kunjungan dan durasi kunjungan wisatawan yang datang ke suatu tempat. *Tourism Information Center* (TIC) Bandar Udara Internasional Yogyakarta diresmikan pada 22 Desember 2020. TIC menempati lokasi strategis dimana lokasi yang dipilih merupakan titik temu antara wisatawan domestik dan mancanegara. TIC memainkan peran krusial dalam menyediakan layanan informasi pariwisata dan pendidikan, sambil memberikan wawasan bagi pelaku bisnis yang tertarik untuk berinvestasi dan menanamkan modalnya di Daerah Istimewa Yogyakarta, baik itu untuk wisatawan atau pengusaha domestik maupun internasional. Sebagai pusat informasi yang terintegrasi, TIC merupakan titik konvergensi beragam data yang ditujukan untuk mendukung perjalanan dan kegiatan bisnis para pelanggan, khususnya mereka yang menggunakan layanan penerbangan.

### **Profil Bandar Udara Internasional Yogyakarta**

Bandar Udara Internasional Yogyakarta, yang menggantikan Bandara Adisutjipto, resmi dibuka pada 28 Agustus 2020. Terletak di Kepek, Palihan, Kec. Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta 55654, dengan luas 210.000 meter persegi, bandara ini dapat menampung hingga 20 juta penumpang per tahun. Dikelola oleh PT. Angkasa Pura I, bandara ini memiliki kelas IA dan melayani penerbangan internasional. Sebagai bandar udara internasional maka Bandar Udara Internasional Yogyakarta menjadi salah satu gerbang bagi wisatawan mancanegara dalam memasuki wilayah Indonesia. Bersumber dari Badan Pusat Statistik D.I Yogyakarta tercatat dalam sehari trafik penerbangan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta bisa mencapai 100 penerbangan baik penerbangan internasional dan domestik, dengan jumlah pergerakan penumpang mencapai 10.000 - 15.000 per hari.

### **Penelitian Yang Relevan**

**Tabel 2. Penelitian yang Relevan**

No	Nama	Tahun	Judul	Hasil
1.	Kadek Era Cantika Dewi	2022	Penanganan Pelayanan Informasi oleh Staf <i>Tourist Information Center</i> di Bandar Udara	<i>Tourist Information Center</i> di Bandara Internasional I Gusti Ngurah Rai telah memberikan pelayanan terbaik bagi wisatawan dengan menyediakan informasi lengkap tentang obyek wisata Bali dan layanan terkait perjalanan. Selain itu, mereka juga memberikan informasi tentang regulasi penerbangan, alur

			Internasional I Gusti Ngurah Rai	kedatangan dan keberangkatan di bandara, jadwal penerbangan, dan fasilitas bandara. Dengan demikian, TIC merupakan pusat informasi yang penting di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali yang memenuhi standar mutu pelayanan prima.
2.	Syofyandika Novia	2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan <i>Tourism Information Center</i> Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi	Hasil uji signifikansi parsial menunjukkan bahwa kehandalan, daya tanggap, empati, dan jaminan memiliki pengaruh negatif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung Taman Margasatwa dan Budaya Kinantan, sementara bukti fisik memiliki pengaruh negatif tetapi tidak signifikan. Nilai $f$ hitung sebesar 21,572, melebihi $f$ tabel (3,093) dengan tingkat signifikansi $0,000 < 0,05$ , sehingga $H_0$ ditolak dan $H_a$ diterima. Koefisien determinasi ( <i>Adjusted R Square</i> ) sebesar 0,510 atau 51%, menunjukkan hubungan yang signifikan antara kualitas layanan <i>Tourism Information Center</i> dan kepuasan pengunjung. Kata kunci: Kualitas layanan, kepuasan pengunjung.
3.	Ratna Ayu Pratiwi	2020	<i>Peranan Tourism Information Center Dalam Penyediaan Layanan Informasi Wisata Kota Solo Di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo</i>	Peran <i>Tourism Information Center</i> di Bandara Internasional Adi Sumarmo Solo adalah memberikan informasi tentang wisata, akomodasi, transportasi, restoran, dan agen perjalanan kepada pengunjung. Kendala yang dihadapi termasuk kurangnya promosi dan buku referensi, rendahnya kinerja TIC, dan kesulitan berkomunikasi dalam bahasa non-Inggris.

### Hipotesis

Menurut Sugiyono (2017), hipotesis merupakan suatu asumsi awal yang bertujuan untuk memberikan jawaban tentatif terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian. Dalam hal ini, permasalahan penelitian diungkapkan dalam bentuk pertanyaan yang belum memiliki jawaban pasti. Hipotesis bersifat sementara karena didasarkan pada teori-teori yang relevan namun belum dilengkapi dengan fakta-fakta empiris yang diperoleh melalui pengumpulan data. Sebagai hasilnya, hipotesis penelitian berfungsi sebagai prediksi awal yang menjadi dasar bagi proses pengumpulan dan analisis data guna memperoleh pemahaman yang lebih mendalam terhadap fenomena yang diteliti. Hipotesis penelitian adalah sebagai berikut:

- $H_a$ : Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kualitas lingkungan fisik, kualitas interaksi dan kualitas hasil berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan pada *Tourist Information Center (TIC)* Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
- $H_0$ : Dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari kualitas lingkungan fisik, kualitas interaksi dan kualitas hasil tidak berpengaruh terhadap tingkat kepuasan wisatawan pada *Tourist Information Center (TIC)* Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

### METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan metode deskriptif sebagai landasan metodologi. Pendekatan kuantitatif memungkinkan analisis yang sistematis dan terstruktur dari data yang terkumpul, sementara metode deskriptif memberikan kerangka kerja yang jelas untuk memahami dan menggambarkan fenomena yang diamati. Dengan demikian, penelitian ini dirancang untuk secara teliti mengumpulkan data yang relevan dan menerapkan analisis yang tepat guna untuk mengungkap pola dan hubungan yang tersembunyi dalam konteks penelitian yang diteliti. Menurut Sugiyono (2013), pendekatan kuantitatif dalam penelitian menyiratkan sebuah metodologi yang berakar pada filsafat positivisme, digunakan untuk menginvestigasi populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data yang

menggunakan instrumen penelitian, dilanjutkan dengan analisis data yang mengedepankan aspek kuantitatif/statistik, bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya. Seiring dengan itu, Mukhid (2021) menyatakan bahwa penelitian deskriptif mengambil peran dalam menguraikan atau menjelaskan informasi tentang suatu fenomena, peristiwa, atau kejadian tanpa adanya intervensi atau tindakan yang dilakukan terhadap variabel yang disorot dalam deskripsi tersebut. Dari uraian yang telah disajikan, dapat disimpulkan bahwa penelitian kuantitatif deskriptif melibatkan penyajian data numerik untuk menggambarkan peristiwa tertentu, yang kemudian dianalisis setelah dihitung. Penelitian ini dilakukan di *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta dimulai dari tanggal 1 November 2023 - 30 Desember 2023.

### **Populasi dan Sampel**

Menurut Sugiyono (2013), konsep populasi merujuk pada suatu domain yang meliputi beragam obyek atau subjek yang memiliki atribut dan karakteristik tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk tujuan studi, yang kemudian dijadikan dasar untuk menyimpulkan temuan penelitian. Dalam konteks penelitian ini, populasi yang dimaksud mencakup keseluruhan pengunjung yang telah menerima layanan dari *Tourism Information Center* di Bandara Internasional Yogyakarta dalam periode Agustus hingga September 2023, dengan jumlah total sebanyak 1094 orang. Menurut Sugiyono (2013), sampel didefinisikan sebagai bagian representatif dari keseluruhan populasi yang digunakan dalam penelitian. Sampel yang efektif adalah yang mampu mencerminkan karakteristik keseluruhan populasi dengan baik. Penggunaan metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan pendekatan *Non Probability Sampling*. Sugiyono (2013) menjelaskan bahwa *Non Probability Sampling* adalah teknik pengambilan sampel di mana tidak semua unsur atau anggota populasi memiliki kesempatan yang sama untuk dipilih sebagai sampel. Metode yang dipilih untuk mengambil sampel adalah menggunakan metode *Purposive Sampling*. Menurut Sugiyono (2013), *Purposive Sampling* merupakan strategi untuk memilih sampel berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan tujuan penelitian. Dalam proses pengambilan sampel ini, berbagai faktor dipertimbangkan untuk memastikan *representativitas* dan kecukupan sampel yang akan diteliti.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data adalah tahapan yang diperlukan untuk menggali informasi yang relevan. Proses pengumpulan data ini melibatkan prosedur yang terorganisir secara sistematis untuk memastikan keakuratan dan kelengkapan informasi yang diperoleh. Penelitian ini memanfaatkan data primer, yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner atau angket kepada responden terpilih. Pengumpulan data pada penelitian ini didapatkan melalui studi lapangan (*Field Research*). Adapun pengumpulan data melalui studi lapangan (*Field Research*) terdiri dari:

1. Angket atau Kuesioner. Menurut Sugiyono (2013), kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang memanfaatkan serangkaian pertanyaan atau pernyataan tertulis yang disampaikan kepada responden untuk dijawab. Penelitian ini memilih menggunakan kuesioner tertutup, di mana pertanyaan yang diajukan sudah disertai pilihan jawaban yang dapat dipilih oleh responden. Dalam hal ini, responden hanya perlu memilih jawaban yang sesuai dengan pendapat mereka. Kuesioner jenis ini memberikan kesempatan kepada responden untuk menyampaikan pendapat mereka. Di dalam kuesioner ini, pertanyaan-pertanyaan dirancang secara logis untuk berhubungan dengan masalah penelitian yang sedang diteliti.



2. Dokumentasi. Menurut Sugiyono (2013), dokumentasi meliputi pencatatan semua peristiwa yang telah terjadi di masa lalu. Dokumen dapat berwujud teks, gambar, atau karya monumental individu. Contoh dokumen berbentuk teks mencakup jurnal pribadi, kronik kehidupan, narasi, biografi, peraturan, dan kebijakan. Dalam konteks penelitian ini, dokumentasi dilakukan dengan mengambil gambar atau foto yang terkait dengan pelayanan *Tourism Information Center* di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Karakteristik Responden**

Analisa demografi responden bertujuan untuk menganalisa hal-hal yang terjadi dan mempengaruhi pada pengolahan data responden serta mencari penyebab terjadinya hal-hal tersebut. Sampel yang dijadikan responden adalah semua pengunjung yang pernah mendapat pelayanan dari *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta minimal 1 kali.

1. Demografi responden berdasarkan usia. Berdasarkan rekapitulasi data yang dilakukan maka diketahui jumlah responden yang berusia 17-25 tahun sebanyak 31 orang, responden yang berusia 26-35 tahun sebanyak 24 orang, responden yang berusia 36-45 tahun sebanyak 25 orang, responden yang berusia 46-55 tahun sebanyak 9 orang, dan responden yang berusia lebih dari 56 tahun sebanyak 3 orang. Dari hal tersebut dapat dikatakan bahwa pengunjung TIC didominasi oleh kalangan usia 45 tahun ke bawah. Sedangkan usia 46 tahun ke atas biasanya melakukan perjalanan bukan individu melainkan grup sehingga untuk pertanyaan seputar TIC ditanyakan oleh kelompok usia yang lebih muda.
2. Demografi berdasarkan jenis kelamin. Berdasarkan rekapitulasi data yang dilakukan maka diketahui jumlah responden dengan jenis kelamin laki-laki sebanyak 42 orang serta jumlah responden Perempuan sebanyak 50 orang. Akan tetapi hal ini tidak dapat dijadikan pedoman baku sebab setiap hari jumlah pengunjung TIC berbeda-beda.
3. Demografi berdasarkan kewarganegaraan. Berdasarkan rekapitulasi data yang dilakukan maka diketahui jumlah responden dari Indonesia sebanyak 79 orang, Malaysia sebanyak 4 orang, Kanada sebanyak 2 orang, Jepang sebanyak 2 orang, Jerman sebanyak 1 orang, Amerika Serikat sebanyak 1 orang, China sebanyak 1 orang, dan Florida sebanyak 1 orang. Berdasarkan data, pengunjung TIC masih didominasi oleh pengunjung domestic. Salah satu faktor yang mempengaruhi adalah masih sedikitnya rute penerbangan internasional dari Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Saat ini pengunjung asing masih didominasi oleh wisatawan dari Asia.
4. Demografi berdasarkan pekerjaan. Berdasarkan rekapitulasi data yang dilakukan maka diketahui jumlah responden berdasarkan pekerjaan terbagi menjadi 10 kategori yaitu pelajar/mahasiswa sebanyak 20 orang, pegawai swasta sebanyak 24 orang, wiraswasta sebanyak 14 orang, PNS sebanyak 13 orang, ibu rumah tangga sebanyak 9 orang, petani 1 orang, seni sebanyak 3 orang, teknisi sebanyak 1 orang, pengangguran sebanyak 2 orang dan yang tidak mau menyebutkan pekerjaan atau tidak diketahui sebanyak 5 orang. Berdasarkan data terdapat 22% yang berstatus sebagai pelajar/mahasiswa hal ini tidak terlepas dari julukan Yogyakarta sebagai kota pelajar, dimana banyak pelajar/mahasiswa dari berbagai daerah datang ke Yogyakarta untuk menempuh Pendidikan.
5. Demografi berdasarkan alasan mengunjungi Yogyakarta. Berdasarkan rekapitulasi data yang dilakukan maka diketahui jumlah responden berdasarkan alasan mengunjungi Yogyakarta terbagi menjadi 4 kategori yaitu wisata sebanyak 55 orang, pekerjaan sebanyak 16 orang, Pendidikan sebanyak 14 orang, serta alasan pribadi sebanyak 7 orang. Dari data tersebut dapat diketahui bahwa pengunjung yang mengunjungi TIC tidak hanya pengunjung yang

melakukan perjalanan wisata saja oleh sebab itu petugas TIC harus mempunyai wawasan dan pengetahuan yang bisa menjawab kebutuhan dari penunjung.

**Analisa Costumer Satisfaction Index (CSI)**

1. Analisis *Costumer Satisfaction Index* (CSI). Analisis kepuasan konsumen secara keseluruhan dilakukan dengan menghitung nilai Customer Satisfaction Index (CSI). Nilai CSI diperoleh dengan membagi *Weighted Average* (Penjumlahan seluruh *Weighted Score*) dengan skala maksimum (skala lima) yang digunakan dalam penelitian ini. Skala kepuasan konsumen yang umum dipakai dalam interpretasi indeks adalah skala 0 sampai skala 100%. Berdasarkan dari hitungan indeks kepuasan pelanggan, nilai *CSI Tourism Information Center* pada Bandar Udara Internasional Yogyakarta mendapatkan skor sebesar 92,004 % yang berada pada rentang >0,81 dengan predikat “sangat puas”. Dengan demikian TIC harus bisa mempertahankan kualitas pelayanan yang telah diberikan. Meskipun demikian *Tourism Information Center* juga perlu memperbaiki atribut-atribut yang perlu dilakukan perbaikan agar tidak menjadi kendala dan masalah bagi kedepannya.
2. Atribut yang perlu diperbaiki. Atribut yang menjadi saran prioritas diurutkan berdasarkan selisih antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan oleh pengguna jasa yang telah mendapat pelayanan dari *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Berikut merupakan urutan atribut yang perlu mendapat perbaikan:

**Tabel 3.**

No	Atribut / Pernyataan	Nilai MSI	Nilai MSS	Selisih
1.	Pengunjung mendapatkan fasilitas fisik (brosur, map, dll)	4,78	4,47	0,31
2.	Petugas mempunyai ketrampilan <i>Public Speaking</i> yang baik	4,85	4,56	0,29
3.	Pengunjung yakin dengan solusi yang diberikan oleh petugas	4,85	4,56	0,29
4.	Pengunjung membutuhkan waktu tunggu yang relatif cepat	4,85	4,57	0,27
5.	Petugas memberikan Senyum, Sapa, dan Salam	4,88	4,62	0,26
6.	Petugas melayani dengan komunikatif	4,88	4,62	0,26
7.	Petugas tidak membedakan-pembedakan pengunjung	4,86	4,59	0,26
8.	Kondisi ruangan selalu wangi dan tidak ada aroma aneh yang mengganggu	4,79	4,54	0,25
9.	Petugas memberikan respon yang positif dan mudah dipahami terkait pertanyaan atau keluhan yang diajukan	4,85	4,62	0,23
10.	Petugas terampil dalam menjelaskan kebutuhan pengunjung	4,81	4,59	0,22
11.	Kondisi ruangan terasa sangat nyaman dikarenakan suhu di ruangan tidak panas	4,86	4,65	0,21
12.	Pengunjung mendapatkan solusi dengan berbagai pilihan dan pertimbangan	4,82	4,62	0,21
13.	Petugas mempunyai sikap sopan santun dan ramah	4,82	4,63	0,20
14.	Petugas menerapkan sistem antrian dalam melayani	4,82	4,63	0,20
15.	Pengunjung dapat menggunakan fasilitas TIC dengan baik	4,82	4,63	0,20
16.	Ruangan TIC mempunyai desain yang menarik	4,75	4,57	0,18
17.	Pengunjung mendapatkan pelayanan yang efisien	4,82	4,67	0,15
18.	Penataan dan estetika ruangan baik	4,78	4,68	0,10

Sumber: Data diolah (2024)

Atribut yang mempunyai selisih nilai tertinggi yaitu ketersediaan fasilitas fisik seperti brosur, map dan lain sebagainya. Hal ini tentu menjadi prioritas dalam hal perbaikan pelayanan yang dilakukan oleh *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Mengingat ketersediaan fasilitas fisik tertuang dalam Permenpar Nomor 2 tahun 2021 tentang standar sarana dan prasarana pelengkap pusat informasi pariwisata/*tourism information*

center (TIC) huruf b yaitu “Materi promosi pariwisata: brosur, poster, peta dan lain-lain”. Atribut-atribut lain yang perlu segera diperbaiki juga harus diperhatikan oleh *Tourism Information Center* agar nantinya tidak menjadi penghambat dan kendala dalam melakukan pelayanan dan memberikan kepuasan bagi pengunjung. Setelah dilakukan analisis data maka dapat diketahui bahwa dimensi yang menjadi prioritas perbaikan adalah dimensi kualitas interaksi yang terdiri dari sikap, perilaku, dan keahlian karyawan. Selanjutnya yaitu dimensi kualitas hasil yang meliputi waktu tunggu, bukti fisik, dan valensi. Serta dimensi terakhir yang perlu dilakukan perbaikan yaitu dimensi kualitas lingkungan fisik yang meliputi *ambient conditions*, desain fasilitas, serta faktor sosial.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan pada *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil pengumpulan data, pengolahan data dan analisis data menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta berada di kategori “sangat puas”. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai CSI yang telah diperoleh yaitu sebesar 92,004%, dimana berdasarkan tabel indeks CSI masuk dalam kategori sangat puas. Atribut yang menjadi saran prioritas perbaikan dan peningkatan kinerja pelayanan berdasarkan selisih antara tingkat kepentingan dan kinerja yang dirasakan oleh pengguna jasa pelayanan *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta adalah fasilitas fisik berupa brosur, map, dan lain-lain dengan selisih skor 0,31. Hal tersebut menunjukkan bahwa realitas yang dirasakan oleh pengunjung memiliki selisih yang cukup jauh dengan harapan sehingga diperlukan perbaikan dan peningkatan kinerja pada item tersebut.

Berdasarkan pada hasil pengolahan dan analisis yang telah dilakukan, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang diharapkan berguna bagi *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Adapun saran-saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut: Pihak *Tourism Information Center* Bandar Udara Internasional Yogyakarta melakukan evaluasi dan perbaikan terhadap atribut-atribut yang masih kurang mendapatkan level kepuasan, hal ini dilakukan sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan *Tourism Information Center*. Sebagai contoh yaitu atribut ketersediaan fasilitas fisik berupa brosur, map dan sebagainya. Mempertahankan atribut-atribut yang dianggap sudah memuaskan sehingga *Tourism Information Center* akan lebih fokus untuk meningkatkan pelayanan yang dianggap kurang memuaskan. Sebagai contoh yaitu atribut penataan dan estetika ruangan

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Abd. Mukhid. 2021. *Metodologi Penelitian Pendekatan Kuantitatif*. CV. Jakad Media Publishing. Surabaya.
- Amirin, T., 2011, *Populasi Dan Sampel Penelitian 4: Ukuran Sampel Rumus Slovin*, Erlangga, Jakarta.
- Anggraini, L.D., Deoranto, P. Ikasari, D.M. 2015. Analisis Persepsi Konsumen Menggunakan Metode Importance Performance Analysis Dan Customer Satisfaction Index. *Jurnal Industri* Vol 4 No 2 Hal 74 – 81
- Aritonang Lerbin R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. PT Gramedia Pustaka Utama. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik. 2023. *Jumlah Penumpang Pesawat di Bandara Utama (Orang)*. BPS. Jakarta.
- Badan Pusat Statistik. 2023. *Perkembangan Transportasi D.I. Yogyakarta Agustus 2023*. BPS. D.I Yogyakarta.

- Cronin, dan. Taylor. dikutip oleh Fandy Tjiptono dan Gregorius Chandra, *Service Quality and Satisfaction*. Penerbit ANDI, Yogyakarta 2016
- Cronin, J. J., Brady, M. K., & Hult, G. T. M. 2000. *Assessing The Effects Of Quality, Value And Kepuasan konsumen On Consumer Behavioral Intentions In Service Environments*. Journal of Retailing Vol. 76(2), 193–218
- Dewi, K. E. C. 2022. Penanganan Pelayanan Informasi oleh Staf Tourist Information Center di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. *Tugas Akhir*. Politeknik Negeri Bali.
- Dhiyani, Mutia. 2015. Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Kualitas Layanan *Tourist Information Center/Service* Sebagai Layanan Informasi Pariwisata di D.I Yogyakarta. *Thesis* . Universitas Gajah Mada
- Fridasari, Renita. 2017. *Peranan Tourism Information Center dalam Meningkatkan Layanan Informasi Pariwisata Solo Raya di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. Tugas Akhir*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Ghozali, Imam. 2011. “Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS”. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang
- Ghozali, Imam. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Cetakan ke VIII. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gregorius, Chandra. 2011. *Kualitas Pelayanan*. Edisi 4, Andi. Yogyakarta.
- Gregorius, Chandra. 2016. *Service, Quality & Satisfaction*. Edisi Empat. Andi. Yogyakarta.
- H, Marpaung. 2002. *Pengantar Pariwisata*. Alfabeta. Bandung
- Hari Karyono. 1997. *Kepariwisataan*. Grasindo. Jakarta.
- Irawan, Handi. 2009. *10 Prinsip Kepuasan Pelanggan*, Cetakan ketujuh, Elex Media Komputindo. Jakarta.
- Kotler, Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Penerbit Erlangga. Jakarta.
- Laksana, Muhammad Fajar. 2019. *Praktis memahami manajemen pemasaran*. Khalifah mediatama. Depok
- Lupiyoadi, R. 2014. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Salemba Empat. Jakarta.
- Mappi, Andi. S., 2001, *Cakrawala Pariwisata*, Balai Pustaka, Jakarta.
- Meithana, Indrasari. 2019. *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Edisi 1. Unitomo press. Yogyakarta.
- Meo, D.H.N., Sudiarta, I.N., dan Suwena, I.K., 2019. Analisis Kepuasan Wisatawan Mancanegara Terhadap *Tourist Information Center* di Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur. *Jurnal IPTA*, Vol. 7 No. 2, 2019. 202-210
- Muliawaty, Anisah. 2019. Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan (Studi Deskriptif Tentang Upaya yang Dilakukan Oleh Disparta Surabaya untuk Mengoptimalkan Kualitas Pelayanan di *Tourism Information Center* Surabaya). *Tugas Akhir*. Universitas Airlangga
- Novia, Syofyandika .2021. Pengaruh Kualitas Pelayanan *Tourism Information Center* Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Margasatwa Dan Budaya Kinantan Kota Bukittinggi. *Tugas Akhir*. Universitas Muhamadiyah Sumatera Utara
- Peraturan Menteri Pariwisata dan Ekonomi Kreatif. Nomor 2 Tahun (2021) tentang Petunjuk Operasional Pengelolaan Dana Alokasi Khusus Fisik Bidang Pariwisata.
- Pratiwi, Ratna Ayu. 2020. *Peranan Tourism Information Center Dalam Penyediaan Layanan Informasi Wisata Kota Solo Di Bandar Udara Adi Soemarmo Solo. Tugas Akhir*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- PT Angkasa Pura I. 2022. <https://ap1.co.id/id>, diakses pada 20 Agustus 2023
- Santoso, Singgih. 2012. *Panduan Lengkap SPSS Versi 20*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

- Sari, Ria Maya. 2016. Peran *Tourist Information Center* dalam Memberikan Pelayanan Kepada Pengguna Jasa di Bandara Internasional Kualanamu. Tugas Akhir. Universitas Sumatera Utara.
- Sugiyono, 2013, *Metodelogi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, CV. Bandung
- Suwena, I. K., & Widyatmaja, I. G. N. 2010. *Pengetahuan Dasar Ilmu Pariwisata*. Denpasar
- Tjiptono, F., & Diana, A. 2019. *Kepuasan Pelanggan-Konsep, Pengukuran, Dan Strategi* (A. Diana (ed.); 1st ed.). Andi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2010. *Strategi Pemasaran*. Edisi ketujuh. Penerbit Andi. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2014, *Pemasaran Jasa –Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta
- Tjiptono, Fandy. 2015. *Strategi Pemasaran*, Edisi 4, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2016. *Service, quality dan satisfaction*. Edisi 4, Penerbit ANDI, Yogyakarta.
- Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966).
- Wahyu. 2022. "Mengenal Sejarah Bandara Internasional Yogyakarta (YIA)"
- Widjaja, Meliany S. K. 2018. Kualitas Pelayanan Tourist Information Center (TIC) Di Kota Surabaya. *Tugas Akhir*. Universitas Negeri Gorontalo.