

Pengaruh Penggunaan Garbarata Sebagai Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang

Maisyarah Azmamiyani

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email : maisyarahazmamiyanimey@gmail.com

Zenita Kurniasari

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: zoenita@gmail.com

Abstract, *There are many facilities provided by airport organizers to support passenger comfort. In this case, in particular, are the facilities provided to make it easier for passengers to get to and from the plane to the arrival terminal. The use of garbarata plays an important role in services with the aim of providing comfort and satisfaction for passengers, so that passengers do not need to get off the runway and walk far from the plane to the arrival terminal or from the departure terminal to the plane. This study aims to determine whether there is an effect of the use of garbarata and how much influence it has on passenger satisfaction at Depati Amir Pangkal Pinang Airport. The population of this study was 16,727 respondents with 100 samples and data processing using SPSS (Statistical Program for Social Science). This study uses a quantitative approach based on statistical information, the reason researchers use a quantitative approach in this study is because the data that is the object of this study is the processing result of filling out the questionnaire.*

The results of the research that has been discussed, we can conclude that the sig value of Garbarata Facilities (X) on Passenger Satisfaction (Y) is $0.000 < 0.05$ so it can be concluded that H_0 is rejected, then there is a significant influence between one variable of garbarata facilities (X) on passenger satisfaction variable (Y). Garbarata Facility variable contributes 0.703 or 70.3% to passenger satisfaction and the remaining 29.7% is influenced by other factors.

Keywords: *Garbarata, Passenger Satisfaction.*

Abstrak, *Terdapat banyak fasilitas yang diberikan oleh penyelenggara bandar udara dalam menunjang kenyamanan penumpang. Pada hal ini khususnya adalah fasilitas yang disediakan guna memudahkan penumpang menuju dan dari pesawat ke terminal kedatangan. Penggunaan garbarata berperan penting dalam pelayanan dengan tujuan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi penumpang, sehingga penumpang tidak perlu turun ke landasan dan berjalan jauh dari pesawat menuju terminal kedatangan maupun dari terminal keberangkatan menuju pesawat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh penggunaan garbarata dan seberapa besar pengaruh tersebut terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang. Populasi dari penelitian ini adalah 16.727 responden dengan 100 sampel dan pengolahan data menggunakan SPSS (Statistical Program for Social Science). Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif berdasarkan informasi statistika, alasan peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dalam penelitian ini dikarenakan data yang menjadi objek dalam penelitian ini yaitu hasil pengelolaan dari pengisian kuesioner.*

Hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat kita Tarik kesimpulan bahwa nilai sig Fasilitas Garbarata (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga

dapat di simpulkan bahwa H_0 di tolak, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel fasilitas garbarata (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). variabel Fasilitas Garbarata memberikan kontribusi sebesar 0,703 atau 70,3% terhadap kepuasan penumpang dan sisanya 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Garbarata, Kepuasan Penumpang.

PENDAHULUAN

Terdapat banyak fasilitas yang diberikan oleh penyelenggara bandar udara dalam menunjang kenyamanan penumpang. Pada hal ini khususnya adalah fasilitas yang disediakan guna memudahkan penumpang menuju dan dari pesawat ke terminal kedatangan. Salah satu fasilitas penunjang di Bandar Udara yaitu Garbarata yang merupakan suatu sarana berupa lorong yang menghubungkan pintu pesawat dengan terminal udara yang berfungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang dan *aircrew* (Ahmad, 2018). Penggunaan garbarata berperan penting dalam pelayanan dengan tujuan memberikan kenyamanan dan kepuasan bagi penumpang, sehingga penumpang tidak perlu turun ke landasan dan berjalan jauh dari pesawat menuju terminal kedatangan maupun dari terminal keberangkatan menuju pesawat. Dengan menggunakan garbarata jarak yang ditempuh untuk ke pesawat lebih dekat dibandingkan menggunakan tangga manual. Selain itu, dengan adanya garbarata dapat memaksimalkan penggunaan garbarata agar penumpang merasa nyaman terhindar dari hujan, terik matahari, kebisingan dan debu.

Permasalahan di Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang, khususnya di penggunaan garbarata yang mana di Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang hanya memiliki 2 garbarata tetapi yang beroperasi hanya 1, sedangkan untuk jadwal penerbangan yang begitu berdekatan dan tingkat frekuensi penerbangan di Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang ini mengalami peningkatan yang begitu pesat. Ikhsan Kamil selaku staf Apron Movement Control (AMC) menyebutkan “Tingkat penerbangan di bandara ini meningkat begitu pesat”. Dapat dilihat dari data pergerakan pesawat udara di Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang Tahun 2021 - 2022 bulan Juli – September.

Seringkali terjadi kasus penumpang komplain ketika hujan turun dan garbarata dalam posisi *full docking*, terpaksa penumpang harus menggunakan tangga manual dan payung untuk menuju terminal, dan penumpang berkebutuhan khusus (*difable*) terpaksa harus menunggu sampai hujan reda untuk bisa dibopong turun dari pesawat hal ini dikarenakan Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang menerapkan prinsip pengalokasian parkir pesawat udara *First Come First Serve* untuk memberikan jaminan terhadap pelayanan yang adil dengan tetap mempertimbangkan faktor efisiensi dan optimalisasi pelayanan Bandar Udara.

Penelitian terkait penggunaan garbarata telah ada sebelumnya, diantaranya adalah penelitian yang dilakukan oleh (Mufidah, 2019), dari hasil penelitian menyebutkan bahwa penggunaan garbarata itu sangat penting untuk kepuasan para penumpang pesawat. Dengan menggunakan garbarata para penumpang merasa lebih aman, dan nyaman. Garbarata merupakan salah satu fasilitas primadona di Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang, dengan menggunakan garbarata, jarak dari ruang tunggu menuju pesawat lebih dekat di bandingkan dengan tangga manual. terlebih lagi Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang ini sudah dalam proses pembangunan untuk penambahan terminal dan memperluas wilayah Bandar Udara

Depati Amir Pangkalpinang, dengan itu peran dari fasilitas garbarata sangat dibutuhkan untuk memenuhi kepuasan penumpang.

Berdasarkan uraian tersebut, peneliti tertarik untuk mengangkat permasalahan mengenai apakah terdapat pengaruh dari penggunaan garbarata terhadap kepuasan penumpang dengan judul “Pengaruh Penggunaan Garbarata Sebagai Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang .

LANDASAN TEORI

1. Bandar Udara

Menurut Peraturan Pemerintah Indonesia Nomor 1 tahun 2009 tentang Penerbangan Pasal 1 mengatakan bahwa 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.

Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Menurut PT Angkasa Pura (Persero) Bandar Udara adalah "lapangan udara, termasuk segala bangunan dan peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat.

2. Aviobridge (Garbarata)

Aviobridge atau yang biasa disebut garbarata adalah suatu alat berupa lorong yang menghubungkan pintu pesawat dengan terminal udara yang berfungsi untuk menaikkan dan menurunkan penumpang pesawat terbang dan *aircrew*, sehingga dapat melindungi penumpang dan *aircrew* dari gangguan hujan, angin, kebisingan, debu, dan juga sebagai pemisah antara penumpang dan petugas di darat (Susila,2019). Pergerakan Garbarata dikendalikan oleh petugas AMC (*Apron Movement Control*) melalui pengandali listrik yang dipasang pada panel kemudi.

Berikut adalah standard operating procedures (SOP) dari Bandar Udara Depati Amir Bangka mengenai pelayanan garbarata;

- a. Persiapan Pengoperasian
- b. *Docking Checklist*
- c. *Undocking Checklist*
- d. Prosedur Penanganan Garbarata yang Mengalami Masalah

3. Fasilitas

- a. Pengertian Fasilitas Penunjang

Fasilitas menurut (Tjiptono, 2012), merupakan sesuatu yang dapat memudahkan dan memperlancar pelaksanaan suatu usaha, dapat berupa benda – benda maupun uang. Fasilitas dapat diartikan sebagai segala sesuatu yang dapat memudahkan, memperlancar pelaksanaan suatu usaha. Menurut Pusat Pembinaan dan Pengembangan Bahasa, fasilitas adalah golongan aktiva yang terkoordinasi seperti tanah, gedung, mesin – mesin, dan peralatan pabrik atau setiap barang peralatan fisik yang membantu kelancaran usaha yang menyangkut mesin produksi, gedung – gedung dan lain – lain.

b. Fasilitas Garbarata

Menurut (Ahmad, 2018) sistem kendali garbarata terintegrasi dengan peralatan keselamatan dan juga alat sistem pengendali elektronik yang bernama *programmable logic controller* yang berada di kotak *console*.

c. Indikator Fasilitas

Berikut menurut indikator-indikator fasilitas menurut Anwar Fadriansyah (2016) : Perencanaan ruangan / kondisi dan keadaan Unsur ini mencakup perencanaan interior dan arsitektur, seperti penempatan perabotan dan pelengkapannya dalam ruangan, desain aliran sirkulasi, dan lain-lain. Seperti penempatan ruang garbarata perlu di perhatikan selain dayaampungnya, juga perlu diperlihatkan penempatan perabotan atau pelengkapan tambahannya.

4. Kepuasan Penumpang

a. Pengertian Kepuasan

Menurut Kotler (2018) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Hasil dari sebuah kepuasan tersebut diantaranya timbul perasaan senang atau yang sering disebut dengan “rasa puas” dan sebaliknya apabila perasaan yang timbul adalah kecewa setelah menggunakan sebuah produk.

b. Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang

Dalam menentukan kepuasan konsumen ada lima faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan (lupiyoadi 2014) antara lain:

- 1) Kualitas produk, konsumen akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas.
- 2) Kualitas pelayanan atau jasa, terutama untuk industri jasa. Konsumen akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan.

c. Indikator Kepuasan Penumpang

Indikator untuk mengukur kepuasan penumpang, menurut Indrasari (2019) adalah:

- 1) Kesesuaian harapan, yaitu kepuasan tidak diukur secara langsung tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan penumpang dengan kinerja perusahaan yang sebenarnya.
- 2) Minat berkunjung kembali, yaitu kepuasan penumpang diukur dengan menanyakan apakah penumpang ingin membeli atau menggunakan kembali jasa perusahaan.

HIPOTESIS

Penelitian dari (Mufida, 2019) menyatakan bahwa penggunaan garbarata sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dan maskapai. Dari hasil yang didapatkan, para penumpang lebih memilih menggunakan garbarata dari pada tangga manual. Dengan demikian hipotesis pada penelitian ini adalah :

Ha : Terdapat pengaruh penggunaan garbarata sebagai fasilitas penunjang terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang.

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian yang dilakukan pada Pengaruh Penggunaan Garbarata Sebagai Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang. akan menggunakan metode kualitatif. Dimana kegiatan meliputi definisi operasional variabel, populasi dan sampel, sumber data, pengumpulan data, dan teknik analisis data.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

1. Deskripsi Data Penelitian

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan peneliti tepatnya di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang, maka penelitian ini disajikan dalam bentuk penyajian data yang sesuai dengan hasil pengukuran yang dilakukan sebelumnya. Jumlah kuesioner atau angket yang dibagikan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 eksemplar yang terdiri dari 13 pertanyaan. Kuesioner dalam penelitian ini dibagikan pada kriteria sampel yaitu penumpang yang pernah menggunakan garbarata di Bandar Udara Depati Amir Pangkal Pinang minimal 1 kali dan penumpang dengan usia minimal 17 tahun.

2. Deskripsi Responde

a. Data Responden Menurut Jenis Kelamin

Responden kuesioner Pengaruh Penggunaan Garbarata Sebagai Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang berdasarkan jenis kelamin. responden berjenis kelamin laki-laki sebanyak 62% dan responden berjenis kelamin perempuan 38%. Maka dapat disimpulkan bahwa responden berjenis kelamin laki-laki lebih dominan.

b. Responden Menurut Usia

Responden kuesioner Pengaruh Penggunaan Garbarata Sebagai Fasilitas Penunjang Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang berdasarkan usia. dapat diketahui bahwa responden terbanyak berusia 17-25 tahun dengan presentase 74% sedangkan pada usia 26-30 tahun memperoleh presentase 16%, usia 31-40 tahun memperoleh presentase 8% dan usia >40 tahun memperoleh presentase 2%. Dengan demikian responden di Bandar

Hasil Uji Analisis Data dan Pembahasan

1. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters(a,b)	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,64195588
Most Extreme Differences	Absolute	,128
	Positive	,128
	Negative	-,067
Kolmogorov-Smirnov Z		1,276
Asymp. Sig. (2-tailed)		,077

Sumber: Data Penelitian

Berdasarkan tabel hasil SPSS di atas, diketahui bahwa nilai signifikansi asymp.sig (2-tailed) sebesar 0,077 lebih besar dari 0,05. Maka sesuai dengan dasar pengambilan keputusan dalam uji normalitas kolmogorov - smirnov di atas, dapat disimpulkan bahwa data berdistribusi normal.

b. Uji Linearitas

Hasil data di diperoleh nilai deviation from linerity sig. adalah sebesar 0,318 lebih besar dari 0,05. Maka dapat disimpulkan bahwa ada hubungan linier secara signifikan antara variabel fasilitas garbarata (X) dengan variabel Kepuasan penumpang (Y).

2. Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1 (Constant)	,328	1,395		,235	,815
Fasilitas Garbarata	,834	,055	,838	15,219	,000

a Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber : Data Penelitian 2023

Berdasarkan table di atas dapat dilihat nilai konstanta (nilai a) sebesar 0,328 dan untuk fasilitas garbarata (nilai β) sebesar 0,834 sehingga dapat diperoleh persamaan regresi linier berganda.

3. Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta	B	Std. Error
1	(Constant)	,328	1,395		,235	,815
	Fasilitas Garbarata	,834	,055	,838	15,219	,000

a Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data Penelitian 2023

Berdasarkan table menunjukkan bahwa hasil uji untuk mengetahui ada pengaruh atau tidaknya variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Dasar pengambilan keputusan uji t ini jika nilai sig < 0,05 maka ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan sebaliknya jika nilai sig > 0,05 maka tidak ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y. Dapat disimpulkan bahwa nilai sig Fasilitas Garbarata (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y) sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat di simpulkan bahwa Ho di tolak, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel fasilitas garbarata (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y).

4. Hasil Uji Koefisien determinasi

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,838()	,703	,700	2,655

a Predictors: (Constant), Fasilitas Garbarata

Sumber: Data Penelitian 2023

Berdasarkan tabel 4.5 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau R square terdapat angka 0,703 artinya bahwa variabel Fasilitas Garbarata memberikan kontribusi sebesar 0,703 atau 70,3% terhadap kepuasan penumpang dan sisanya 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terangkum dalam penelitian ini seperti faktor harga, faktor citra merek dan faktor lainnya.

PEMBAHASAN

Apakah terdapat pengaruh penggunaan fasilitas Garbarata terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang

Dari hasil analisis data yang dilakukan peneliti mendapatkan hasil bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel fasilitas garbarata (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). dari hasil penelitian sebelumnya menurut Nissa. H. (2021) mengenai Pengaruh fasilitas kenyamanan terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional supadio pontianak. Yang menghasilkan bahwa terdapat pengaruh penggunaan fasilitas bandara, untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan terhadap penumpang. Menurut Fakhrudin, A (2021) mengenai Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember. Yang menghasilkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember. Dan menurut Mufidah, A (2019) mengenai Analisa pelayanan jasa pemakaian garbarata terhadap kepuasan penumpang dan maskapai penerbangan di

bandar udara internasional soekarno-hatta. Menghasilkan bahwa asil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan garbarata sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dan maskapai. Banyak maskapai yang lebih memilih untuk menggunakan garbarata. Serta dari hasil data yang didapatkan disimpulkan bahwa para penumpang lebih memilih menggunakan garbarata dari pada tangga manual.

Dari hasil analisis data peneliti dan hasil penelitian terdahulu mendapatkan hasil bahwa memang penggunaan fasilitas Garbarata terhadap kepuasan penumpang, yang mana jika fasilitas garbarata baik dan banyak maskapai yang menggunakan garbarata maka kepuasan penumpang akan meningkat dikarenakan penumpang merasa senang dan memudahkan penumpang, penumpang lebih memilih menggunakan garbarata dari pada tangga manual.

Apabila terdapat pengaruh penggunaan fasilitas Garbarata terhadap kepuasan penumpang, seberapa besar pengaruh tersebut di Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang

Dari hasil analisis data yang dilakukan peneliti mendapatkan hasil bahwa fasilitas garbarata mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 70,3% yang artinya adanya fasilitas garbarata dapat meningkatkan kepuasan pada penumpang yang mana dari hasil penelitian terdahulu sesuai penelitian yang dilakukan oleh Mufidah, A (2019) yang menghasilkan bahwa banyak maskapai yang menggunakan garbarata dari pada tangga karena penumpang lebih memilih menggunakan garbarata dari pada tangga manual 70,3%. Sisanya 29,7% yang dipengaruhi oleh faktor lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang yaitu ketepatan waktu, pelayanan yang diberikan, fasilitas ruang tunggu, harga, citra merek perusahaan dan loyalitas konsumen terhadap maskapai. Faktor tersebut tidak terangkum dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

1. Dapat di simpulkan bahwa H_0 di tolak, maka terdapat pengaruh yang signifikan antara satu variabel fasilitas garbarata (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y).
2. Variabel Fasilitas Garbarata memberikan kontribusi sebesar 0,703 atau 70,3% terhadap kepuasan penumpang dan sisanya 29,7% dipengaruhi oleh faktor lain.

SARAN

Berdasarkan pada hasil penelitian dan hasil perhitungan yang diperoleh maka peneliti bermaksud memberikan saran yang semoga dapat bermanfaat bagi lembaga maupun peneliti selanjutnya, yaitu sebagai berikut:

1. Bagi Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang

Dari hasil yang sudah peneliti dapatkan Fasilitas Garbarata berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang untuk itu diharapkan dari hasil penelitian ini pihak Bandar udara/PT. Angkasa Pura II yang mengelola Bandar Udara Depati Amir PangkalPinang terus meningkatkan fasilitas garbarata agar lebih baik lagi dan dan diharapkan bisa menambah unit fasilitas garbarata, apalagi sekarang sudah dilakukan proses

penambahan terminal baru, agar lebih meningkatkan kepuasan penumpang.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan terkait dengan adanya pengaruh penggunaan garbarata sebagai fasilitas penunjang terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang dan diharapkan peneliti selanjutnya dapat menambah variabel lain selain fasilitas garbarata yang dapat memberikan kepuasan terhadap penumpang serta menambah jumlah sampel sehingga hasil tersebut lebih valid.

DAFTAR PUSTAKA

- Annex 14 – Aerodromes Volume 1, 2013, *Aerodrome Design and Operations the on Internasional Civil Aviation (ICAO)*.
- Akbar roiz maulana, (2021). *Analisis penggunaan aviobridge dalam meningkatkan on time performance di bandar udara internasional syamsudin noor banjarmasin*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- Bayu adji, (2021). *Analisis ketersediaan fasilitas terminal penumpang terhadap kepuasan penumpang di bandar udara dewadaru, (sekolah tinggi teknologi kedirgantaraan yogyakarta)*.
- Derajadjat, Zakiah. (2012). *Fasilitas Transportasi Konsumen*. Bandung: CV Alfabeta
- Fauziah, (2019). *Evaluasi Sistem Pengendalian Persediaan Raw Material Garbarata A207 di PT Bukaka Teknik Utama Tbk Cileungsi Bogor*.
- Fakhrudin. (2021). *Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negero Jember*. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(1), 97-107.
- Ferdinand, (2006). *Variabel penelitian digunakan untuk menguji hipotesis penelitian*
- Irawan, A., Desryanto, N., & Wibowo, I. H. (2018). *Analisis pengaruh pemeliharaan dan operasional terhadap kerja garbarata di terminal 2f bandar udara internasional soekarno hatta*. *Langit Biru: Jurnal Ilmiah Aviasi*, 11(2), 33-39.
- Indrasari, 2019. *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Surabaya: Unitomo Press
- Mufidah, A., Setiawan, A., & Moonlight, L. S. (2019). *Analisa pelayanan jasa pemakaian garbarata terhadap kepuasan*. *Approach: Jurnal Teknologi Penerbangan*, 3(28), 8-16.
- Novalina, S. D., Simanjuntak, R. P., & Panjaitan, A. (2019). *Rancangan alat peraga tunnel dan roda garbarata menggunakan programable logic controller (plc) sebagai media pembelajaran di akademi teknik dan keselamatan penerbangan medan*. *Jurnal Ilmiah Research Sains Vol*, 5(1).
- Nissa, (2021). *Pengaruh fasilitas kenyamanan terhadap kepuasan penumpang di bandar udara internasional supadio pontianak*. *Ground Handling Dirgantara*, 4(01), 17-26.

Fajar imam. (2020). *Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di yogyakarta international airport (doctoral dissertation. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.*

Pariyan, V. O. (2018). *Bandara Depati Amir Pangkalpinang (Doctoral dissertation, Universitas Bangka Belitung).*

Sugiyono (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Cetakan ke 23. Bandung. Alfabeta .*

Susila. (2019). *Optimalisasi penggunaan aviobridge untuk mencapai on time performance (otp). (doctoral dissertation, sekolah tinggi teknologi kedirgantaraan yogyakarta).*

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 70 tahun 2001 tentang Kebandarudaraan dan Peraturan Menteri Perhubungan.

Zainal Amsah, (2012). *Pengertian penumpang orang yang mengikatkan diri untuk membayar biaya angkutan*