

## PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HALIM PERDANA KUSUMA - JAKARTA

Nurwan Esacipta August<sup>1</sup>, Dwi Agustina<sup>2\*</sup>, Winda Wulandari<sup>3</sup>, Sad Dian Utomo<sup>4</sup>, Achmad Barlian<sup>5</sup>

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi  
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : [gitasilvanaputri@gmail.com](mailto:gitasilvanaputri@gmail.com)<sup>1</sup>, [dwiagustina1808@gmail.com](mailto:dwiagustina1808@gmail.com)<sup>2</sup>,  
[windawulandari1904@gmail.com](mailto:windawulandari1904@gmail.com)<sup>3</sup>, [saddian01@gmail.com](mailto:saddian01@gmail.com)<sup>4</sup>, [adebarlian@gmail.com](mailto:adebarlian@gmail.com)<sup>5</sup>

\*Corresponding Author

### ARTICLE INFO

#### Keywords

Service Quality, Service Innovation, and Customer Satisfaction

### ABSTRACT

*The Influence of Service Quality and Service Innovation on Customer Satisfaction at Halim Perdana Kusuma International Airport- Jakarta. Wurwan Esacipta August. NPM: CA191221683. This research aims to determine and analyze the influence of service quality and service innovation on customer satisfaction at Halim Perdana Kusuma International Airport- Jakarta. This is based on problems where there are 3 reasons behind the decrease in the number and dissatisfaction of passengers, namely: 1) High ticket prices r 2 Geographical location causing flooding, so airport operations are totally suspended; 3) Pandemic. This research was conducted at Halim Perdana Kusuma International Airport, Jakarta from March 2021 to July 2021. This research used a quantitative approach. Data was collected by distributing questionnaires to 100 service, innovation and customer satisfaction. The results show that there is a significant influence by the service quality variable on the customer satisfaction variable by 60%, there is a significant influence by the service innovation variable on customer satisfaction variable by 55.1%, and there is a positive and significant influence given by the variables of service quality and service innovation together on customer satisfaction at Halim Perdana Kusuma International Airport - Jakarta by 68.2%.*

### PENDAHULUAN

Sebagai bandara yang dikelola oleh perusahaan negara dan berlokasi di Jakarta (Ibu Kota negara Indonesia), Bandara Internasional Halim Perdana Kusuma harus memiliki kualitas yang baik dan unggul. Namun, seringkali ditemukan bahwa Bandara Internasional Halim Perdana Kusuma memiliki permasalahan dengan letak geografisnya dan mengalami banjir yang mengakibatkan kelumpuhan operasionalnya.

Kasus ini dilansir dari [travel.kompas.com](https://travel.kompas.com) (1/1/2020), di mana pada tanggal 1 Januari 2020 lalu, Bandara Internasional Halim Perdana Kusuma lumpuh total karena banjir yang melanda. Dilansir dari [travel.kompas.com](https://travel.kompas.com) (25/2/2020), satu bulan kemudian, kasus yang sama terjadi kembali. Meskipun hal ini diakibatkan dari letak geografis Bandara Internasional Halim Perdana Kusuma, namun tentu kepuasan pelanggan pun menurun. Di mana awalnya bandara ini dibangun untuk

menampung penumpang dari Bandara Soekarno-Hatta yang sudah sesak dan padat, namun tidak memiliki penanganan khusus untuk kasus banjir dan cuaca ekstrim agar tetap beroperasi.

Kepuasan pelanggan ini ditentukan oleh bagaimana kualitas pelayanan yang disediakan oleh pihak Bandara Internasional Halim Perdana Kusuma. Tidak hanya secara bangunan dan tata letak bandara, namun juga secara keseluruhan. Khususnya bagaimana Sumber Daya Manusia yang bekerja di bandara dapat melayani dengan baik para pelanggan, sehingga kepuasan pelanggan meningkat.

Hal ini juga telah ditentukan di Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 38 Tahun 2015 perihal Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri dan Nomor PM 178 Tahun 2015 perihal Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara menyatakan Badan Usaha Bandar Udara wajib memiliki standar layanan calon pengguna demi layanan yang berkualitas, efisien, murah, serta terukur. Standar pelayanannya berisi bagian layanan keselamatan, keamanan, kehandalan, kenyamanan, kemudahan, serta kesetaraan.

Meskipun perusahaan ini adalah perusahaan milik negara, namun kualitas layanan dan fasilitas yang disediakan tetap harus diperhatikan untuk menciptakan citra yang positif dari pelanggan bagi perusahaan tersebut. Masyarakat mengevaluasi kualitas layanan pembuat transportasi. Seperti layanan, rasa nyaman serta aman yang mendorong masyarakat berpergian. Kualitas layanan yang baik, efektif, efisien, serta tepat waktu lebih disenangi pengguna.

Pengelola bandar udara didorong untuk memberikan fasilitas serta layanan dengan maksimal, seperti tepat waktu, memberikan rasa nyaman serta aman. Agar terpenuhi, pelayanannya membutuhkan fasilitas yang mendukung, inovasi baik serta pelayan yang profesional contohnya tempat check-in tiket pesawat, pemeriksaan x-ray, ruang tunggu, parkir dll.

Pihak pengelola juga perlu menciptakan inovasi-inovasi pelayanan yang akan mendukung fasilitas-fasilitas yang ada agar para pengguna puas terhadap layanan. Ketika berpergian dari/ke Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma. Dengan kepentingan pelanggan/penumpang bandara yang sangat beragam, mereka tetap berhak mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan agar nilai kepuasan mereka juga baik terhadap bandara. Sesuai penelitian Siskawati Rahman (2019) inovasi pelayanan berdampak pada rasa puas pelanggan.

Sesuai dengan penjelasan di atas, begitu pentingnya peran layanan dan inovasi dalam menciptakan citra yang baik bagi perusahaan. Untuk itu pihak Angkasa Pura II (Persero) menjadi pengatur Bandar udara Udara internasional Halim Perdana Kusuma juga selalu berupaya untuk meningkatkan layanannya. Saat ini, inovasi menjadi sangat krusial karena adanya wabah Covid-19. Sehingga pihak pengelola harus beradaptasi dan menyesuaikan diri dengan ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan untuk pencegahan dan penanggulangan tersebarnya wabah. Maka, inovasi pelayanan sangat krusial dilakukan.

Melihat pentingnya kepuasan pelanggan dan dua faktor yang memengaruhinya, maka dibuat penelitian berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma”** sebagai suatu evaluasi untuk Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma itu sendiri.

## KAJIAN PUSTAKA

1. **Kualitas Pelayanan** : Tjiptono dalam Ismail Nurdin (2019: 15-16) mengartikan kualitas sebagai berikut: “Kualitas yakni keadaan dinamis yang terkait produk, jasa, manusia, proses serta lingkungan yang memenuhi keinginan”. Kemudian Triguno dalam Ismail Nurdin (2019:16) mendefinisikan kualitas yakni: “Standar yang harus dicapai individu/kelompok

- perihal kualitas SDM, cara kerja, tahapan serta produk yang berwujud barang sertajasa. Berkualitas artinya memuaskan yang dilayani dari keinginan konsumen atau masyarakat”.
2. **Inovasi** : adalah pergerakan penting untuk suatu perusahaan dalam beradaptasi dengan kondisi eksternal. Maksudnya, dengan berkembangnya teknologi, maka pelayanan yang diberikan harus menyesuaikan dengan kondisi manusia yang serba modern dan operasional yang semakin cepat. Simon Sumanjyo Hutagalung (2018:26) mendefinisikan bahwa: “Inovasi merupakan suatu yang sebelumnya berupa hasil dapat dikembangkan juga penemuan baru berbeda dari pemikiran diimplementasikan agar dirasakan manfaatnya”.
  3. **Kepuasan Pelanggan** : Lovelock dalam Meithiana Indrasari (2019:84) mengatakan bahwa: “Kepuasan yakni kondisi emosional, reaksi sesudah pembelian mampu berwujud kemarahan, ketidakpuasan, kejengkelan, netralitas, atau kesenangan”.

### **Kerangka Pemikiran**

Prinsip uji hipotesis yakni menciptakan kesimpulan sementara untuk menyanggah atau membenarkan masalah yang diteliti untuk sampel besar atau kecil.

1. Ada dampak signifikan kualitas pelayanan pada rasa puas pengguna di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma- Jakarta
2. Ada dampak signifikan inovasi pelayanan pada kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma- Jakarta
3. Ada dampak signifikan kualitas pelayanan serta inovasi pelayanan secara bersamaan pada kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma-Jakarta

### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini memakai pendekatan kuantitatif. Margono dalam Darmawan (2016:37) mengatakan bahwa penelitian kuantitatif yakni tahap memperoleh ilmu yang memakai data berwujud angka yang menjadi alat yang menerangkan perihal yang ingin diketahui. Penelitian kuantitatif mampu dijalankan dengan penelitian deskriptif, korelasi, kuasi- eksperimental, serta eksperimental.

Dari hal-hal di atas, penelitian ini memakai metode kuantitatif, sebab berdasar pada filsafat positivisme yakni melihat realitas mampu dikelompokkan, relatif tetap, konkrit, teramati, terukur serta sifatnya relasi sebab akibat, dilakukan pada populasi atau sampel tertentu yang representatif dengan pengambilan acak, sehingga hasil penelitian mampu digeneralisasikan di populasi tersebut.

Tahapan penelitian ini sifatnya deduktif yakni menjawab rumusan masalah, memakai teori hingga mampu dibuatkan hipotesis yang diuji dengan mengumpulkan data lapangan memakai instrumen penelitian kuesioner. Data yang didapat dianalisis secara kuantitatif memakai statistik inferensial, kesimpulannya hipotesis yang dibuat diterima atau ditolak.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil**

##### Uji Validitas dan Reliabilitas Uji Validitas

Instrumen penelitian dijalankan uji validitas serta reliabilitas terlebih dahulu untuk diperiksa keterandalannya dan untuk memastikan instrumen penelitian yang dipakai mampu secara tepat menghitung setiap variabel yang diteliti. Seluruh data yang terhimpun tentunya diaplikasikan

terlebih dahulu kedalam metode succesive interval dengan bantuan perangkat lunak komputer Microsoft Excel agar data ordinal yang terhimpun atas kuesioner pada lampiran dapat diolah secara parametris.

Validitas suatu instrumen dalam penelitian ini dilihat melalui hasil uji Product Moment Pearson yang ditunjukkan pada nilai rhitung. Butir pertanyaan/ pernyataan pada suatu variabel dapat dikatakan valid apabila nilai rhitung  $>$  rtabel, dimana rtabel dicari pada taraf kesalahan 5% dan derajat kebebasan  $= 100 - 2 = 98$  sehingga didapatkan  $rtabel = 0,196$ . Perbandingan antara rhitung dan rtabel pada tabel 4.4 menyatakan seluruh pernyataan yang terdapat di variabel Kualitas Pelayanan (X1), Inovasi Pelayanan (X2), maupun Kepuasan Pelanggan (Y) memiliki nilai rhitung  $>$  rtabel artinya kesemua butir pernyataan/ pertanyaan tersebut valid atau dapat dipakai untuk pengukuran ketiga variabel pada penelitian.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dijalankan pada keseluruhan pertanyaan setiap variabel, yang hasilnya dapat diinterpretasi melalui nilai Cronbach's Alpha. Uji reliabilitas terhadap pernyataan kuesioner variabel Kualitas Pelayanan (X1), Inovasi Pelayanan (X2) serta Kepuasan.

### Pembahasan

#### 1. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta

Berdasarkan pemaparan data di atas, pada pengujian antara variabel kualitas pelayanan serta variabel kepuasan pelanggan terkhusus pengujian hipotesis dan koefisien determinasi, dimana menyatakan variabel kualitas pelayanan berdampak pada variabel kepuasan konsumen yakni 60%. Hasil pengujian tersebut didapatkan melalui bantuan perangkat lunak statistik komputer SPSS dan hasil uji koefisien determinasi ini dibuktikan melalui nilai signifikansi pada uji t parsial variabel kualitas pelayanan serta kepuasan konsumen. Perbandingan antara thitung dan ttabel maupun nilai signifikansi mengatakan bahwa  $H_0$  ditolak, sehingga artinya ada dampak yang diberikan oleh variabel tingkat kualitas pelayanan pada tingkat kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta.

Pengujian linearitas garis regresi dengan SPSS membuktikan garis regresi memiliki hubungan yang linear secara statistik. Dari uji signifikansi koefisien regresi dengan SPSS didapatkan koefisien regresi signifikan, sehingga ada dampak yang diberikan oleh variabel tingkat kualitas pelayanan pada tingkat kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta.

Berdasarkan penjelasan kerangka konsep yang telah dilakukan, maka hasil pada sub-bab ini sesuai dengan konsepsi tokoh-tokoh yang mendefinisikan kualitas pelayanan itu sendiri. Para ahli yang mendefinisikan kualitas pelayanan, kebanyakan mengacu kepada kepuasan pelanggan sebagai hasil akhir dari penilaian kualitas itu sendiri, hal ini diungkapkan melalui istilah yang berbeda-beda, seperti Tjiptono dan Chandra dalam Mu'ah dan Masram (2014:75) yang menjelaskannya sebagai kesesuaian ekspektasi pelanggan dengan pelayanan. Adapun Wycof dalam Ismail Nurdin (2019:16) yang mengatribusikan kepuasan pelanggan dalam bentuk keinginan pelanggan yang terpenuhi. Hasil ini pun tidak mengherankan mengingat bahwa Lupiyoadi dalam Meithiana Indrasari (2019:91-92) bahkan memasukkan kualitas pelayanan sebagai salah satu faktor utama yang berkaitan dengan kepuasan konsumen.

Penelitian ini memiliki hasil yang sesuai dengan beberapa penelitian terdahulu seperti contohnya analisis regresi linear sederhana yang dilakukan oleh Efendi dan Yulianti dengan

judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung”, penelitian oleh Rohaeni dan Nisa Marwa yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan”, dan penelitian oleh Syahri Lubis dan Andayani dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam.” Penelitian terdahulu tersebut memiliki hasil yang sama dalam hal hubungan dan dampak oleh variabel kualitas pelayanan serta variabel kepuasan konsumen, dimana hasilnya adalah terdapat hubungan dan dampak signifikan oleh variabel kualitas pelayanan pada kepuasan konsumen dalam masing-masing lokus penelitian para peneliti terdahulu tersebut.

Berdasarkan interpretasi data, konsep/ teori dan perbandingan dengan penelitian-penelitian terdahulu di atas, kesimpulannya variabel tingkat kualitas pelayanan berdampak signifikan pada variabel tingkat kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta.

## **2. Pengaruh Inovasi Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta**

Berdasarkan pemaparan data di atas, dalam uji antara variabel inovasi pelayanan serta variabel kepuasan pelanggan terkhusus pengujian hipotesis dan koefisien determinasi, dimana dapat dilihat bahwa variabel inovasi pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan sebesar 55,1%. Hasil pengujian tersebut didapatkan melalui bantuan perangkat lunak statistik komputer SPSS dan hasil uji koefisien determinasi ini dibuktikan melalui nilai signifikansi pada uji t parsial antara variabel inovasi pelayanan dan variabel kepuasan pelanggan. Perbandingan antara thitung dan ttabel maupun nilai signifikansi mengatakan bahwa  $H_0$  ditolak, sehingga artinya ada dampak yang diberikan oleh variabel tingkat inovasi pelayanan pada variabel tingkat kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta.

Pengujian linearitas garis regresi dengan SPSS membuktikan garis regresi memiliki hubungan yang linear secara statistik. Dari uji signifikansi koefisien regresi dengan SPSS didapatkan koefisien regresi signifikan, sehingga terdapat dampak oleh variabel tingkat inovasi pelayanan pada variabel tingkat kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta. Hasil interpretasi dari pengujian hipotesis dan koefisien determinasi sesuai dengan tanggapan Delafrooz dkk dalam Dyah Retno Asmoro dan Ida Maftukhah (2017:78) mengenai bagaimana kepuasan pelanggan dapat berubah akibat dari inovasi pelayanan. Inovasi pelayanan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan sebab perusahaan dapat memperbaiki pelayanan dari teknologi yang dipakai sampai interaksi dengan konsumen dan pengembangan pelayanan untuk konsumen. Pemikiran tersebut didukung oleh pernyataan Margarison dan Mc.Clallan dalam Uha (2013: 160) yang mengatakan bahwa inovasi artinya membuat ide baru erta berpikir perihai metode baru untuk memperbaiki tahapan serta produk yang sudah ada, termasuk kepuasan pelanggan.

Penelitian ini memiliki hasil yang selaras, secara parsial terhadap penelitian oleh Siskawati Rahman yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Area Manado.” Pada penelitian Siskawati, ditemukan bahwa secara parsial, inovasi mempunyai relasi serta dampak signifikan pada kepuasan konsumen. Berdasarkan informasi kuantitatif dan elaborasi antara interpretasi hasil penelitian dan kerangka konsep tersebut, dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh oleh variabel tingkat inovasi pelayanan pada variabel tingkat kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta.

### 3. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Pelayanan secara Bersama-sama terhadap Kepuasan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta

Uji hipotesis dan koefisien determinasi simultan, didapatkan nilai koefisien determinasi sebesar 0,682, atau dapat juga dikatakan bahwa variabel kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan secara bersama-sama mempengaruhi variabel kepuasan pelanggan sebesar 68,2%. Hasil uji koefisien determinasi terbukti signifikan apabila melihat perbandingan antara  $F_{hitung}$  dan  $F_{tabel}$  serta nilai signifikansinya. Dampak oleh variabel kualitas pelayanan serta inovasi pelayanan tersebut pada kepuasan konsumen digambarkan lewat persamaan garis  $Y = -572 + 0,403X_1 + 0,497X_2$ .

Nilai konstanta sebesar -572 menjelaskan bahwa dalam kondisi dimana variabel tingkat kualitas pelayanan dan inovasi pelayanan berada pada 0 satuan maka tingkat kepuasan pelanggan akan berada pada nilai -572, sehingga sesuai dengan interpretasi statistik deskriptif pada sub-bab sebelumnya yang menyatakan kepuasan konsumen yang rendah lebih banyak daripada yang tinggi. Selain itu, nilai regresi untuk kedua variabel bebas yang bernilai positif memiliki arti bahwa pengaruh yang diberikan oleh kedua variabel bebas berbanding lurus dengan variabel terikat, atau dengan kata lain apabila terjadi peningkatan terhadap tingkat kualitas pelayanan serta inovasi pelayanan, maka tingkat kepuasan konsumen akan bertambah sesuai dengan nilai regresi pada persamaan garis regresi tersebut.

Berdasarkan kajian teori pada bab kedua, hasil interpretasi data pada sub-bab ini sesuai dengan perpaduan antara konsepsi Reza Mochammad Yanuar (2019:2) tentang arti inovasi dan Lupiyoadi dalam Meithiana Indrasari (2019:91-92) mengenai faktor yang berdampak pada kepuasan konsumen. Dalam lima faktor utama yang berkaitan dengan kepuasan konsumen menurut Lupiyoadi, terdapat kualitas produk, pelayanan, emosional, harga, serta biaya. Maka relasi antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan telah cukup jelas seperti yang telah dijelaskan sebelumnya. Sedangkan hubungan antara variabel inovasi pelayanan serta kepuasan konsumen mampu dijelaskan melalui faktor biaya dan kualitas produk. Hal ini dikarenakan menurut Yanuar, inovasi memiliki aspek efisiensi yang berkaitan dengan faktor biaya tadi, dan membuat suatu produk/ jasa memiliki nilai lebih sehingga berkaitan dengan faktor kualitas produk yang mempengaruhi kepuasan pelanggan menurut Lupiyoadi.

Penelitian ini memiliki hasil yang cukup serupa dengan penelitian terdahulu oleh Siskawati Rahman yang telah disebutkan pada sub-bab sebelumnya. Penelitian Siskawati memiliki ketiga variabel dalam penelitian ini akan tetapi dengan bidang profesi yang berbeda dan tempat yang juga berbeda. Hasil penelitian berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Area Manado” ini yakni variabel kualitas pelayanan serta inovasi berdampak signifikan secara simultan atau parsial pada variabel kepuasan konsumen. Berdasarkan uji hipotesis, penjelasan interpretasi data, dan perbandingan dengan penelitian terdahulu, maka dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh yang diberikan oleh variabel tingkat kualitas pelayanan dan variabel tingkat inovasi pelayanan secara bersamaan pada variabel tingkat kepuasan pelanggan di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta.

## KESIMPULAN

1. Ada dampak signifikan oleh variabel kualitas pelayanan pada variabel kepuasan pelanggan yakni 60% sisanya 40% mendapatkan dampak dari faktor lain yang tidak diteliti.

2. Ada dampak signifikan oleh variabel inovasi pelayanan pada variabel kepuasan konsumen yakni 55,1% sisanya 44,9% lainnya endapatkan dampak dari faktor lain yang tidak diteliti.
3. Ada dampak positif serta signifikan yang diberikan oleh variabel kualitas pelayanan serta inovasi pelayanan secara bersamaan pada kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta. Dampak variabel kualitas pelayanan serta inovasi pelayanan secara bersamaan pada kepuasan konsumen yakni 0,682. Hasil uji koefisien determinasi tersebut menyatakan dampak kualitas pelayanan serta inovasi pelayanan pada kepuasan konsumen di Bandar Udara Internasional Halim Perdana Kusuma – Jakarta adalah sebesar 68,2% sedangkan 31,8% lain mendapatkan dampak dari faktor lain yang tidak diteliti. Relasi ketiga variabel ini telah dijelaskan melalui konsep yang relevan oleh para ahli.

**DAFTAR PUSTAKA**

## Buku

- Abdurahman, dkk. 2011. Dasar-Dasar Metode Statistika Untuk Penelitian. Bandung: CV Pustaka Setia
- Arikunto, Suhardjono, dan Supardi. 2015. Penelitian Pendidikan Kelas. Jakarta: Bumi Aksara.
- Creswell, John. W. 2012. Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed Method. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Darmawan. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Hutagalung, Simon Sumanjoyo dan Dedy Hermawan. 2018. Membangun Inovasi Pemerintah Daerah. Yogyakarta: Deepublish.
- Ismail, Nurdin. 2019. Metodologi Penelitian Sosial. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Masram dan Mu'ah. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia. Sidoarjo: Zifatama Publisher.
- Ridwan dan Kuncoro. 2014. Cara Menggunakan Path Analysis (Analisis Jalur). Bandung: Alfabeta.
- Sufren dan Natanael, Yonathan. 2014. Mahir Menggunakan SPSS Secara Otodidak. Jakarta: PT Elek Media Komputindo.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian kuantitatif dan Kualitatif. Bandung: Alfabeta.
- Wiratna, Sujarweni. 2015. Sistem Akuntansi. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.

## Jurnal

- Asmoro, Dyah Retno dan Ida Maftukhah, 2017, "Pengaruh Kualitas Layanan, Citra Merk Dan Inovasi Layanan Terhadap Kepuasan Pasien Rawat Inap Pada Rs Keluarga Sehat Di Kab Pati", dalam Management Analysis Journal 6 (1) (2017).
- Lubis, Alfi Syahri dan Nur Rahmah Andayani, 2017, "Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt. Sucofindo Batam", dalam Journal of business Administration Vol.1 No.2, September 2017 hlm.232-243 e-ISSN: 2548-9909.
- Panjaitan, Januar Efendi dan Ai Lili Yulianti, 2016, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung", dalam Jurnal DeRaMa Jurnal Manajemen, Vol. 11, No. 2, September 2016.
- Rahman, Siskawati, 2019, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt. Pln (Persero) Area Manado", dalam Jurnal EMBA Vol.7 No.1 Januari 2019, Hal. 301 – 310 ISSN 2303-1174.
- Rohaeni, Heni dan Nisa Marwa, 2018, "Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan", dalam Jurnal Ecodemika, Vol. 2, No. 2 September 2018.

Slack, Neale J. and Gurmeet Singh, 2020, “The Effect Of Service Quality On Customer Satisfaction And Loyalty And The Mediating Role Of

Customer Satisfaction : Supermarkets In Fiji”, dalam The TQM Journal, ISSN: 1754-2731, 21 February 2020, Volume 32 Issue 3.

Zakaria, Diapinsa Gema, 2017, “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan”, dalam Jurnal Ilmu dan Riset Manajemen, Vol 6 No 4 (2017).

#### Website

Travel.kompas.com, 2020, “Banjir Jakarta, Penerbangan di Bandara Halim Perdanakusuma Dialihkan ke Bandara Soekarno-Hatta”, diambil dari <https://travel.kompas.com/read/2020/01/01/115238327>.