

Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

Dina Ayu Lestari*, You She Melly Anne Dharasta

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Abstrak: Transportasi telah menjadi bagian penting dari kehidupan modern karena membantu orang menghubungkan satu tempat ke tempat lain dan memainkan peran penting dalam kemajuan sebuah negara. Kemajuan dalam transportasi berkorelasi langsung dengan kemajuan sebuah negara, karena bertambah canggihnya transportasi sebuah negara, bertambah maju negara tersebut. Penelitian bertujuan guna mengevaluasi pengaruh kualitas pelayanan, harga, lokasi pada kepuasan pengguna jasa transportasi dalam studi kasus yang melibatkan pengguna Jasa Bus Damri di Bandara Soekarno-Hatta. Jenis penelitian yaitu kuantitatif, dan sumber data penelitian yakni sampel pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta berjumlah 99,99 yang ditetapkan menjadi 100 sampel. Data dikumpulkan dengan menyebarkan kuesioner pada seratus responden dan data penelitian mempergunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian membuktikan harga dan kualitas pelayanan mempengaruhi signifikan pada kepuasan pelanggan Damri di Bandara Soekarno-Hatta, sedangkan Lokasi tidak mempengaruhi signifikan pada kepuasan pelanggan Damri di Bandara Soekarno-Hatta.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Harga, Lokasi, Kepuasan Pelanggan

DOI:

<https://doi.org/10.47134/aero.v1i1.2331>

*Correspondence: Dina Ayu Lestari

Email: 20090939@students.sttkd.ac.id

Received: 02-11-2023

Accepted: 15-12-2023

Published: 31-01-2024



Copyright: © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

Abstract: The Transport has become one of the most important aspects of modern life since it helps people connect one place to another and maintain important national interests. The value in transportation is directly correlated with the value of any nation since the latter is more mature and mature than the former. The purpose of this study is to evaluate the impact of location, pricing, and quality of service on the usage of transportation services by service users in a case study involving Damri Bus Service users at Soekarno-Hatta Airport. This type of research is quantitative, and the data source for this research is a sample of Damri Bus Service users at Soekarno Hatta International Airport with a total of 99.99 which was determined to be 100 samples. Data was collected by distributing questionnaires to one hundred respondents and this research used multiple regression analysis. The study's findings indicate that: Service quality and price have a significant effect on Damri customer satisfaction at Soekarno-Hatta Airport, while location does not have a significant effect on Damri customer satisfaction at Soekarno-Hatta Airport.

Keywords: Service Quality, Price, Location, Customer Satisfaction

Pendahuluan

Pada era saat ini transportasi sudah menjadi suatu kebutuhan yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena transportasi merupakan suatu alat yang menghubungkan suatu daerah dengan daerah lain, dan transportasi merupakan salah satu hal yang menentukan berkembangnya suatu negara, semakin canggih transportasi suatu negara maka semakin besar pula kemajuan yang dicapai oleh suatu negara dan semakin maju negara ini. Apalagi dengan pesatnya perkembangan kota Jakarta saat ini khususnya di bidang transportasi.

Mengenai alat transportasi yang umum di Jakarta seperti angkutan perkotaan, angkutan bus memenuhi kebutuhan manusia. Faktanya, saat ini sudah ada kendaraan angkutan khusus yang disiapkan pemerintah Indonesia untuk mengangkut penumpang dari bandara ke tujuan dan juga dari tujuan ke bandara. Ada banyak layanan angkutan umum di Soekarno-Hatta. Salah satunya yang paling terkenal adalah Damri. Kebutuhan perjalanan juga tidak kalah pentingnya, sehingga perlu dilakukan perbaikan infrastruktur untuk memenuhi permintaan konsumen. Meningkatnya permintaan terhadap jasa transportasi juga menyebabkan semakin banyaknya penyedia jasa transportasi yang pelayanan dan fasilitasnya semakin membaik.

DAMRI terus fokus pada armada handal yang mampu memberi pelayanan yang paling baik kepada pelanggannya. Di samping itu, DAMRI akan menilai kinerja armada baru tersebut juga sesudah beroperasi resmi tanggal 1 Desember 2023. Bus ini memiliki perlengkapan yang lebih lengkap seperti kemampuan anti tabrakan yang lebih baik, penggunaan toilet, penggunaan kamera pengintai, GPS dan juga dapat digunakan untuk bernyanyi karaoke.

Angkutan khusus bandara dari Perum Damri sekarang ini pula masih sebagai favorit untuk warga Jakarta yang akan pergi ke bandara ataupun sebaliknya. Kebutuhan perjalanan juga tidak kalah pentingnya, sehingga perlu dilakukan perbaikan infrastruktur untuk memenuhi permintaan pelanggan. Permintaan terhadap jasa transportasi yang meningkat menyebabkan pula bertambah banyak penyedia jasa transportasi pelayanan beserta fasilitas yang bertambah membaik. Untuk mencapai pertumbuhan bisnis dan daya saing dan memberi pelayanan yang maksimal pada konsumen, Damri bersiap meluncurkan lebih dari 10 bus besar (*Royal Class*) jika permintaan terus meningkat.

Akuisisi puluhan armada baru ini adalah bagian dari upaya penuh dedikasi manajemen Damri dalam memuaskan konsumen. Sejumlah sepuluh armada digerakkan guna melayani rute Lampung-Jakarta, sisa tujuh bus akan meningkatkan layanan di Bandara Bogor-Soekarno Hatta. *Royal Class* ini mempunyai tampilan luar yang cantik dan sangat menyenangkan, serta interior yang setara dengan Boeing 747. Bagasi disertai dengan alat pendingin, sehingga jika penumpang membawa minuman ringan cukup dimasukkan

ke dalam bagasi saja. Bus ini juga dilengkapi kursi kelas maskapai yang dapat diputar hingga 360 derajat. Ada juga *wifi* dan toilet mewah. Segala fasilitas hanya ditujukan untuk memanjakan penumpang Damri.

Salah satu usaha yang dilakukan perum damri adalah merevitalisasikan sejumlah sembilan puluh delapan unit armada yang akan dioperasikan di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, dimana hal tersebut sangat mempengaruhi kualitas pelayanan demi tercapainya kepuasan konsumen. Sesuai pemaparan Goesth Dan Davis (2019) kualitas layanan yakni kondisi dinamis yang berhubungan dengan proses, produk jasa, manusia, lingkungan yang bisa memuaskan maupun melampaui harapan pelanggan.

Selain damri meremajakan angkutannya, damri juga memperbaiki beberapa armadanya, dimana hal tersebut berpengaruh terhadap harga. Sesuai pemaparan Firmansyah (2019:65) harga merupakan sejumlah uang dibayarkan pelanggan guna melakukan pembelian produk ataupun melakukan penggantian hak milik produk, harga yang dipatok damri juga terbilang sedikit mahal dari bus lainnya. Contohnya seperti dari rute Bandara Soekarno Hatta menuju Jabodetabek tarif bus DAMRI sendiri merogoh kantong dengan harga Rp.130.000 , berbeda dengan tarif bus JA Connexion Sinar Jaya yaitu Rp.120.000, dan berbeda dengan Big Bird dengan harga Rp. 95.000. Tetapi dengan harga yang terbilang mahal, kualitas yang diberikan DAMRI juga setara dengan harga yang diberikan.

Ada banyaknya faktor yang memberikan pengaruh pada kemampuan sebuah perusahaan bersaing dengan perusahaan lainnya luar dan dalam negeri. Faktor penentu salah satunya yakni tempat usaha. Tempat usaha seringkali dipandang sepele, namun nyatanya tempat usaha sebagai penentu efisiensi operasional maupun laba yang diperoleh bisnis tertentu. Kompetisi yang sangat ketat membuat lokasi sebagai hal yang sangatlah krusial guna diperhatikan.

Lokasi penting sebagai tempat kegiatan pelayanan konsumen. Sesuai pemaparan Kasmir (2017:140), lokasi yakni tempat melayani pelanggan, bisa didefinisikan pula dengan tempat guna memajang barang dagangan. Kepuasan pelanggan dalam suatu usaha jasa sangatlah penting bagi kelangsungan suatu usaha jasa, karena kepuasan pelanggan merupakan tujuan utama dalam memberikan pelayanan kepada konsumen.

Berlandaskan penguraian Tjiptono (2017:45), kepuasan konsumen yakni unsur pokok dalam pemikiran maupun praktik pemasaran modern. Sedangkan Priharto (2020) menyatakan kepuasan konsumen yakni tingkat kepuasan pelanggan sesudah membandingkan produk ataupun jasa yang diterimanya selaras dengan suatu hal yang diharapkannya. Berlandaskan teori tersebut bisa diambil kesimpulan kepuasan konsumen merupakan respon konsumen yang berupa penilaian dan perasaan pada pemakaian produk yang mana kebutuhan dan harapannya terpenuhi.

Semakin meningkatnya persaingan dalam bidang bisnis, maka penting juga untuk bus damri memperhitungkan lokasi, harga, dan kualitas. karena peneliti mengamati bahwa lokasi yang dijangkau oleh bus damri tidak sebanyak bus yang lain, dan harga yang diberikan juga sedikit mahal dari bus lainnya. melihat hal tersebut, peneliti menduga akan menyebabkan penurunan pembelian yang disebabkan oleh konsumen. berdasarkan fenomena tersebut peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul pengaruh kualitas pelayanan, harga dan lokasi terhadap kepuasan pengguna jasa bus damri di bandar udara internasional soekarno hatta.

Metode

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dan menggunakan data primer yang didapatkan dari pengguna jasa bus damri dengan kuesioner dan data sekunder dari penelitian terdahulu. Kemudian untuk alat penelitian menggunakan analisis regresi linear berganda dan menggunakan SPSS IBM yang dimana dapat diketahui berapa besar pengaruh kualitas pelayanan, harga, dan lokasi terhadap pengguna jasa bus damri. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna jasa bus damri di bandar udara internasional Soekarno hatta. Peneliti menggunakan rumus slovin dan didapatkan sampel 99,99 maka peneliti menetapkan jumlah sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 sampel. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Non-probability Sampling*.

Hasil dan Pembahasan

Hasil Uji Analisis Linear Berganda

Tabel 1. Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a								
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,613	1,946		1,856	,066		
	Kualitas Pelayanan(X1)	,169	,049	,377	3,423	<,001	,621	1,610
	Harga(X2)	,280	,108	,286	2,583	,011	,614	1,630
	Lokasi(X3)	-,095	,079	-,127	-1,210	,229	,683	1,465

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengguna Jasa(Y)

Berdasarkan hasil analisis regresi linear berganda tersebut, bisa disusun persamaan yaitu:

$$Y = 3,613 + 0,169X_1 + 0,280X_2 + -0,095X_3 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Pengguna

X₁ = Kualitas Pelayanan

X₂ = Harga

X₃ = Lokasi

Berdasarkan hasil regresi linear berganda tersebut dapat diartikan:

A. Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Seperti yang sudah terlihat data di atas adalah t hitung sebanyak 3,423 > t tabel yakni 1.98472. Maka dapat dikatakan kualitas pelayanan mempengaruhi signifikan pada kepuasan pengguna jasa transportasi Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

Hasil penelitian senada berdasarkan penelitian yang dilaksanakan Ester Ulandari dkk (2022) yang meneliti "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Pada Saat Pandemi terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang", Dian Praba(2020) yang meneliti "Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Harga dan Kepercayaan Pelanggan Terhadap Niat Membeli Kembali Pada Tiket Pesawat", Matius Anjar Utama (2022) yang meneliti "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak", Lily Harjati dkk (2015) yang meneliti "Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala" yang mengatakan kualitas pelayanan mempengaruhi secara signifikan pada kepuasan pelanggan.

Pada hasil ini membuktikan indikator kualitas pelayanan memberi pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna jasa bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta, dimana berarti bertambah baik kualitas pelayanan tersebut, bertambah meningkat juga kepuasan pelanggan.

Dapat diartikan bahwa kualitas pelayanan yang diberi Damri sangat memberikan pengaruh kualitas pelanggan. Hal ini yang dialami pengguna jasa damri, dimana mereka merasa nyaman dan aman jika memakai jasa Damri tersebut. Usaha Damri terhadap pelanggan juga baik, karena Damri beberapa tahun sekali mengganti modanya agar pelanggan tetap nyaman. Hal ini juga yang membuat pendapatan Damri pada setiap tahunnya semakin meningkat.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu komponen yang haruslah dicapai sebab sangat mempengaruhi besar, seperti mendatangkan konsumen baru, ataupun pelanggan lama yang menarik pelanggan baru dari pengguna lain. Kualitas jasa ataupun pelayanan merupakan ukuran sebagus apakah

tingkat pelayanan yang diberi mampu memenuhi harapan konsumen (Fandy Tjiptono, 2017: 180).

B. Harga berpengaruh terhadap Kepuasan Pengguna

Pada tabel koefisien uji t dan nilai t hitung untuk variabel harga yakni 2,583 sementara untuk t tabel 1.98472. Dapat disimpulkan harga mempengaruhi signifikan pada pengguna jasa bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta.

Hasil penelitian selaras penelitian yang dilaksanakan oleh Tri Handayani dkk (2013) yang meneliti "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Kota Solo", Rinaldy R dkk (2022) yang meneliti "Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kargo Maskapai Citilink Bandar Udara Hasan Sampit", S Dewi Ramadhani(2021) yang meneliti "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar", M Syaifuddin(2021) yang meneliti "Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Garuda Indonesia" yang mengatakan bahwa harga secara signifikan berpengaruh pada kepuasan pelanggan.

Pada hasil tersebut membuktikan indikator harga mempengaruhi secara signifikan pada kepuasan pengguna jasa bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, dimana bertambah baiknya harga yang ditawarkan dengan mutu yang ada dan sesuai maka akan mempengaruhi positif dan menambah kepuasan konsumen.

Dapat diartikan harga yang diberi DAMRI selaras dengan kualitas. Konsumen merasa juga bahwa harga yang ditawarkan DAMRI tersebut selaras dengan sarana prasarana yang diberi DAMRI, seperti pada tersedianya bus yang layak, kemudian pegawai staff DAMRI yang memberi layanan yang baik dan selaras yang dikehendaki pengguna jasa Damri.

Seperti yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa harga merupakan sejumlah uang yang diberikan terhadap sebuah produk, dimana yang berarti perusahaan umumnya melakukan pengembangan struktur harga yang mencerminkan perbedaan permintaan biaya geografis, jaminan, dan segmen pasar. Bisa diambil kesimpulan harga adalah faktor yang menghasilkan penjualan bagi suatu perusahaan.

C. Lokasi tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Berlandaskan tabel tersebut dipahami hasil uji t dan t tabel sebanyak $0,229 > 0,05$ serta nilai t hitung $-1,210 < t$ tabel 1,98472. Maka bisa diambil kesimpulan lokasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna jasa bus Damri di Bandar Udara Internasional

Soekarno-Hatta. Hal tersebut membuktikan lokasi mempengaruhi negatif tetapi tidak signifikan pada kepuasan pelanggan

Hasil di atas tidak mendukung dengan penelitian terdahulu yang dilaksanakan Rahman(2013) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Lokasi terhadap Kepuasan Konsumen pada Pemancingan Ngerembel Asri Gunungpati Semarang”. Hasil penelitian tersebut membuktikan lokasi mempengaruhi secara signifikan pada kepuasan pelanggan.

D. Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan

Dari hasil pengujian F diatas diperoleh F hitung 12,319, kemudian untuk F tabel sebesar 3,089 maka bisa diambil kesimpulan variabel harga, lokasi, kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan pada kepuasan pengguna jasa.

Simpulan

Harga mempengaruhi secara signifikan pada pengguna jasa bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Lokasi tidak mempengaruhi kepuasan pengguna jasa bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Hal tersebut menunjukkan bahwa lokasi memiliki pengaruh negatif tetapi tidak signifikan pada kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan, harga, lokasi secara bersama-sama mempengaruhi signifikan pada kepuasan pengguna jasa.

Daftar Pustaka

- Adityarahman, d. (2013). *Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan*.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik (JIAP)*, 94-99.
- Ariana, R. (2016). Analisis Pasar Dan Pemasaran. 1-23.
- Armasaid, D. (2021). Pengaruh Relationship Marketing, Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Loyalitas Member Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai
- Astutik, S. P., & Hendra, F. R. (2022). Analisis Proses Kerja Petugas Aviation Security (Avsec) dalam Meningkatkan Keamanan Penerbangan di Bandar Udara. *Jurnal Kewarganegaraan*, 3.
- Bhanu, Y., Destyana, M., & dkk. (2020). Pemberdayaan Masyarakat melalui Pelatihan Security Awareness bagi Pegawai Unit Penyelenggara Bandar Udara Ranai-Natuna. *Jurnal Inovasi Pengabdian dalam Penerbangan*, 2.
- Budiman, A. (2020). Pengaruh Profitabilitas, Solvabilitas, dan Ukuran Perusahaan Terhadap Audit Delay Pada Perusahaan Property dan Real Estate yang Terdaftar di Bursa Efek Indonesia Periode 2016-2019. *Bab III Metoda Penelitian*, 1-9.
- Buffa, E. (1996). Manajemen Operasi dan Produksi jilid I. *Jakarta: LP FE UI*.

- Fatmayati, F., & utama, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Nam Air di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Kewarganegaraan*, 2013- 2022.
- Firmansyah. (2019). *Pemasaran (Dasar & Konsep)*. CV Penerbit Qiara Media.
- Ghozali, I. (2017). *Ekonometrika Teori, Konsep dan Aplikasi dengan Program IBM SPSS 24*. Universitas Dipenogoro.
- Goesth, & Davis. (2019). *Quality Management for Organizational Excellence*. Pearson.
- H, S. (2020). *Manajemen Pemasaran*. CV Pustaka Abadi.
- Hasan, A. (2020). Pengaruh Harga, Promosi Dan Tempat Terhadap Keputusan Pembelian Sepatu Merk Prettyfit Pada Pt.Christoper Adidaya Rekananda. *Skripsi*, 6-25.
- Hastuti. (2019). Pengaruh Kulaitas Pelayanan Dan Service Cave Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kape Kupu Bistro Bandung. 21-75.
- Junior, O. M. (2019). Pengaruh Brand Image dan Persepsi Harga Terhadap Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Datsun Nissan Martadinata). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 1.
- Karolina, N., Hardiyana, & dkk. (2016). Tanggung Jawab Pengusaha Angkutan Udara Terhadap Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Yang Mengalami Keterlambatan Penerbangan di Bandara Udara. *Journal Ground Handling Dirgantara*, 17.
- Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Kastanya, J., Takaselumang, M., & dkk. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Aviation Security terhadap Kepuasan Penumpang pada Bandara Domine Eduard Osok Kota Sorong. *Innovative Education Journal*, 246- 247.
- Lintang, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Biro Perjalanan Pt. Pacto Tour Dan Travel Medan. 7-31.
- Priharto, S. (2020). *Indikator Kepuasan Pelanggan*.
- Puji Lestari, F. A. (2018). Faktor –Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Sosie E-Kons*, 181.
- Purwani, & Wahdiniwaty, R. (2017). *Kualitas Pelayanan*.
- Rinaldi, R. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Kargo Maskapai Citilink Bandar Udara Hasan Sampit. *Kewarganegaraan*, 1251-1266.
- Rosfitasari, E. (2015). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan SPBU Pertamina Retail di Samarinda NO.61.751.02 Karang Asam di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman.
- Rozi, I. A. (2021). Pengaruh Harga Keragaman Produk, Kualitas Pelayanan dan Promosi terhadap Keputusan Pembelian Di Marketplace Shopee. *Jurnal Ilmu dan Riset Manaemen*, 1-20.
- Sattar. (2019). *Manajemen Kearsipan*. Pustaka ID.
- Setiani, A. (2017). *Manajemen Peserta Didik dan Model Pembelajaran*. Alfabeta.
- Setiani, B. (2015). Prinsip-prinsip Manajemen Pengolaan Bandar Udara. *Jurnal Ilmiah WIDYA*, 25-32.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Undang - Undang Penerbangan No 1 . (2009).

Usman, A. G. (1998). gambaran kesadaran akan keselamatan (safety awareness) dalam Menjalankan Pekerjaan pada Tempat Ketinggian. 1-10.

Vandiah, H. (2022). Pengaruh Brand Image, Brand Trust dan Celebrity Endorses Terhadap Minat Beli Produk Skincare Scarlett (Studi Kasus Mahasiswa Stei 2018 Yang Berbelanja Di E-Commerce). *Bab III Metode Penelitian*, 1-9.

Yuzal, H. (2005). Pengembangan Terminal Bandar Udara Sultan Iskandar Muda Nanggroe Aceh Darussalam.