



# Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Customer Service PT. Angkasa Pura I dalam melayani Penumpang di Bandar Udara International Yogyakarta

Tegar Purbo Pamungkas\*, Djoko Widagdo

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**Abstrak:** Dalam pelayanan jasa transportasi udara memerlukan petugas *Customer Service* yang berhadapan langsung dengan penumpang perihal apapun yang ditanyakan oleh penumpang. Namun terdapat beberapa petugas yang masih pasif terhadap penumpang dan beberapa informasi yang terkadang tidak diketahui petugas *Customer Service*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Petugas *Customer Service* PT. Angkasa Pura I Dalam Melayani Penumpang di Bandar Udara International Yogyakarta. Adapun pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Triangulasi (Observasi, Wawancara, Dokumentasi) dan data tambahan berupa Kuesioner menggunakan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Assurances*), serta data penilaian survei langsung dari PT. Angkasa Pura I dalam kepuasan penumpang di bandar udara International Yogyakarta. Teknik Analisis data pada penelitian menggunakan Reduksi Data, Triangulasi, Metode *Service Quality* (Kuesioner), dan Kesimpulan. Hasil yang diperoleh menunjukkan bahwa petugas *Customer Service* memiliki kualitas pelayanan yang cukup baik dalam melayani penumpang di Bandar Udara International Yogyakarta, dan mampu berinteraksi serta berkoordinasi dengan petugas lain perihal informasi yang terbaru. Namun, dari hasil Kuesioner menunjukkan terdapat satu dari lima dimensi yang dirasa kurang memuaskan yaitu Empati dari Petugas yang terkadang tidak menghampiri atau aktif dalam menangani penumpang.

**Kata kunci:** Bandar Udara, *Service Quality, Customer Service*.

DOI:

<https://doi.org/10.47134/pjase.v1i2.2405>

\*Correspondence: Tegar Purbo

Pamungkas

Email: [tegarpurbo4747@gmail.com](mailto:tegarpurbo4747@gmail.com)

Received: 01-02-2024

Accepted: 15-03-2024

Published: 30-04-2024



**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:** Air transportation services require Customer Service officers who deal directly with passengers regarding anything asked by passengers. However, there are some officers who are still passive towards passengers and some information that is sometimes unknown to Customer Service officers. This study aims to determine the Quality of Service of Customer Service Officers of PT Angkasa Pura I in Serving Passengers at Yogyakarta International Airport. As for this study, researchers used a qualitative approach with the Triangulation method (Observation, Interview, Documentation) and additional data in the form of a Questionnaire using 5 Dimensions of Service Quality (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, and Assurances*), as well as direct survey assessment data from PT. Angkasa Pura I in passenger satisfaction at Yogyakarta International airport. Data analysis techniques in the study used Data Reduction, Triangulation, Service Quality Method (Questionnaire), and Conclusion. The results obtained show that Customer Service officers have quite good service quality in serving passengers at Yogyakarta International Airport, and are able to interact and coordinate with other officers regarding the latest information. However, the results of the Questionnaire show that there is one of the five dimensions that is considered unsatisfactory, namely Empathy from Officers who sometimes do not approach or are active in handling passengers.

**Keywords:** Airport Service Quality, Customer Service.

## Pendahuluan

Di era saat ini, dunia transportasi makin bervariasi dan makin berkembang. Kualitas pelayanan menjadi salah satu dasar yang dapat mempengaruhi pilihan konsumen untuk memilih berbagai jenis jasa/moda transportasi yang berkembang saat ini. Dalam era perkembangan transportasi saat ini, pertumbuhan penduduk yang begitu pesat menyebabkan manusia cenderung memilih moda transportasi yang cepat dan mudah, salah satu jasa yang ditawarkan kepada konsumen untuk melakukan perjalanan dengan mudah dan cepat yaitu transportasi udara (Aprilia, 2022; Arifina, 2022; Ariwibowo, 2019; Gadis Zabilla, 2022; Sugiarto, 2002). Bandara merupakan pintu gerbang untuk masuk ke suatu daerah, wilayah atau negara dan telah menjadi sarana pokok sektor transportasi udara (Febi Astuti, 2022; Handoyo, 2021; Moekijat, 2004; Moenir, 2005; Parasuraman et al., 1988).

Moda transportasi udara merupakan moda transportasi yang paling banyak diminati oleh masyarakat saat ini, karena memiliki efisiensi waktu untuk bepergian dari suatu tempat ke tempat lain terlebih di Indonesia yang merupakan negara kepulauan (Rivai, 2013; Tjiptono & Chandra, 2005; Ulvian, 2018; Wibowo, 2017). Moda transportasi udara merupakan moda transportasi yang relatif lebih cepat dibandingkan dengan moda transportasi lainnya, dengan memanfaatkan ruang udara sebagai perlintasan (Kasmir, 2017; Mangkunegara, 2012; Mocheriono, 2012; Utami, 2006). Moda transportasi udara memerlukan infrastruktur meliputi bandara udara sebagai sarana pokok sektor transportasi udara. Bandar udara merupakan sarana paling penting dalam kegiatan transportasi udara, tanpa adanya Bandar udara maka moda transportasi udara tidak dapat berjalan baik (Abraham et al., 1992; Bae, 2022; Björkvall, 2020; Herrera-Collins, 2024; Higgins, 2021; Horonjeff & McKelvey, 2018; Ji, 2022).

Pada tahun 2020 Bandara Yogyakarta diresmikan pada tanggal 29 Maret 2020, bandara ini sudah dapat beroperasi secara penuh untuk melayani penumpang dari dan ke Yogyakarta. Pada 28 Agustus 2020, bandara ini pun diresmikan oleh Presiden Joko Widodo. Pihak pengelola bandar udara YIA (Yogyakarta International Airport) yaitu PT. Angkasa Pura I merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) di sektor perhubungan yang bergerak dalam bidang pengelolaan dan pengusahaan kebandarudaraan. Salah satu Bandar Udara yang ada di Indonesia yaitu Bandar Udara Yogyakarta (YIA), merupakan Bandar Udara yang dibangun di Kapanewon Temon, kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta. Tujuan dibangunnya bandara ini untuk menggantikan Bandar Udara Adisutjipto yang sudah tidak mampu lagi menampung kapasitas penumpang dan pesawat.

Penggunaan pesawat udara sebagai alat transportasi udara dan bandar udara sebagai infrastruktur transportasi adalah aspek kunci dalam kegiatan transportasi udara. Peran serta fungsi bandar udara memiliki signifikansi besar dalam mendukung efisiensi transportasi udara. Biasanya, bandar udara memberikan layanan yang terbagi antara aspek yang berhubungan dengan operasi udara dan aspek yang berhubungan dengan operasi

darat. Pelayanan sisi darat salah satunya yaitu petugas *Customer Service* yang menjadi muka penghubung utama antara penumpang dengan pihak pengelola bandar udara.

Manajemen layanan membutuhkan usaha untuk memenuhi preferensi pelanggan dan penyampaian yang sesuai guna mencapai tingkat pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman, et, al (dalam Tjiptono, 2014), yaitu fasilitas fisik (*Tangible*), reliabilitas (*Reliability*) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; cara kerja yang dapat diandalkan secara konsisten, daya tanggap (*Responsivess*) adalah kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang diinginkan, jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kompetensi dan kebaikan karyawan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan pelanggan, empati (*Empathy*) adalah perhatian individu dari perusahaan kepada pelanggannya. Memberi pelayanan yang berkualitas tinggi untuk penumpang sangat penting bagi suatu Bandar udara, karena kualitas pelayanan yang baik akan menarik minat calon pengguna jasa untuk menggunakan jasa perusahaan dikemudian hari secara terus-menerus.

Kualitas suatu layanan dapat dinilai berdasarkan kualitas pelayanan yang disediakan dan juga dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan yang menerima layanan tersebut. Kualitas layanan mengacu pada tingkat kebermanfaatan yang dirasakan oleh pelanggan berdasarkan perbandingan antara apa yang mereka alami selama penerimaan layanan dengan harapan yang mereka miliki sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus jika pelayanan yang diberikan dapat mencukupi, memenuhi dan melampaui ekspektasi pelanggan, dan jika suatu pelayanan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan maka pelayanan dapat dikatakan buruk (Zuriyen, 2019).

Sesuai PM Menteri perhubungan Nomor 178 tahun 2015, tentang standar pelayanan pengguna jasa Bandar udara. Standar pelayanan meliputi fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang yang disebut sebagai tingkat pelayanan, fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah berupa layanan tambahan, dan kapasitas terminal Bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas. Fasilitas tambahan yang tersedia mencakup ruang shalat, taman bermain anak, tempat berbelanja, restoran, zona merokok, ruang bermain anak-anak, mesin ATM, tempat penukaran uang, akses internet atau wifi, layanan pembelian tiket, tempat ganti baju, fasilitas air minum, dan lounge eksekutif. Dengan kehadiran fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh manajemen bandara, diharapkan bahwa *Customer Service* sebagai perantara penumpang dapat memberikan informasi tentang lokasi dan ketersediaan fasilitas ini dengan baik.

Dikarenakan Bandar Udara International Yogyakarta (YIA) baru diresmikan, terdapat beberapa informasi yang belum diketahui oleh penumpang karena *signage* bandara

khususnya di area *Check In* dan Ruang Tunggu yang membingungkan. Tak jarang ditemukan penumpang yang kebingungan mengenai lokasi gate 1C,1D,1E,1F karena lokasi gate yang berada di setelah pintu kaca (*wings gate*) dan petugas *customer service* yang terkadang tidak memberitahukan lokasi dan kapan akan dibukanya *wings gate* tersebut. Gate 4 dan 5 yang berada di lantai 1 (Arrival), sedangkan untuk keberangkatan ada di lantai 2 (Departure). Perpindahan gate yang terkadang tidak diketahui oleh penumpang maupun petugas yang tertera di FIDS (*Flight Information Display System*), dan kurangnya kecakapan petugas *customer service* dalam menangani penumpang yang menanyakan perihal pengumuman bandara maupun melaporkan kehilangan atau temuan barang di bandara.

## Metode

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Petugas *Customer Service* PT. Angkasa Pura I Dalam Melayani Penumpang di Bandar Udara International Yogyakarta. Adapun pada penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode Triangulasi (Observasi, Wawancara, Dokumentasi) dan data tambahan berupa Kuesioner menggunakan 5 Dimensi Kualitas Pelayanan (*Tangibles, Reliability, Responsiveness, dan Assurances*), serta data penilaian survei langsung dari PT. Angkasa Pura I dalam kepuasan penumpang di bandar udara International Yogyakarta. Teknik Analisis data pada penelitian menggunakan Reduksi Data, Triangulasi, Metode *Service Quality* (Kuesioner), dan Kesimpulan.

## Hasil dan Pembahasan

### A. Hasil Observasi di Unit *Customer Service* bagian *Check-in Area* dan Ruang Tunggu / Gate

Berdasarkan hasil Observasi peneliti yang dilakukan pada tanggal 10 Juli – 11 September 2023, peneliti melihat petugas *Customer Service* melakukan kinerjanya dalam melayani penumpang dengan Keandalan (*Reliability*) yang cukup baik. Cekatan dalam menginformasi perubahan gate dan lokasi gate yang berubah, serta *wings gate* yang akan dibuka untuk tujuan internasional. Petugas *Customer Service* juga memiliki daya Tanggap (*Responsiveness*) yang baik. Petugas selalu meminta maaf sebelum menanyakan permasalahan yang terjadi, kemudian memberikan arahan sesuai SOP yang berlaku, dan menulis form surat laporan guna mencatat segala macam yang terjadi di hari itu baik temuan maupun kehilangan barang.

Dari sisi Jaminan (*Assurance*) petugas sering memberikan rujukan tiket dengan mengarahkan kepada pihak terkait jika mengalami ketertinggalan pesawat. Petugas juga menjaga barang bawaan jika terdapat penumpang yang bepergian sendiri namun ingin pergi ke toilet. Di sisi lain, terdapat beberapa penumpang yang lanjut usia mengalami keraguan ingin terbang sehingga petugas meyakinkan mengenai keselamatan yang

terjamin. Dalam hal Empati (*Empaty*), petugas aktif dalam menghampiri penumpang yang terlihat kebingungan, dan terkadang menawarkan kursi roda kepada penumpang lanjut usia. Tak jarang pula terdapat penumpang yang menanyakan perihal barang yang tertinggal, sehingga petugas membantu menanyakan ke pihak terkait seperti AVSEC dan AOLT. Dalam hal Bukti Langsung (*Tangibles*), petugas selalu berdandan rapi dan segar, selalu membawa bolpoin untuk keperluan mendadak, dan selalu menjaga kerapian. Peneliti menaruh hasil dokumentasi observasi pada (Lampiran 1. Lembar Observasi dan Dokumentasi).

## B. Hasil Wawancara

Wawancara dilakukan kepada satu petugas AOLT (*Airport Operational Lands Side and Terminal*) atas nama Yuliantoro yang dilakukan pada tanggal 26 Agustus 2023 di Ruang AOLT. Satu petugas *Aviation Security* atas nama David pada tanggal 27 Agustus 2023 di tenant restoran area ruang tunggu. Satu petugas Pasasi atas nama Nurul Fadilah yang dilakukan pada tanggal 29 Oktober 2023 melalui telepon Whatsapp, dan 5 petugas *Customer Service* beserta satu supervisor dari unit *Customer Service*. Untuk setiap wawancara terdapat 12 butir pertanyaan dan terkhususkan untuk Supervisor unit *Customer Service* terdapat 4 butir pertanyaan, untuk menjawab rumusan masalah yang pertama yaitu “Bagaimana kinerja petugas *Customer Service* dalam melayani penumpang di bandar Udara International Yogyakarta?”.

Sedangkan untuk menjawab rumusan masalah yang kedua yaitu “Apa saja kendala yang dihadapi oleh petugas *Customer Service* saat menjalankan SOP yang berlaku dan bagaimana cara mengatasinya?”. Peneliti melakukan wawancara terhadap 5 petugas unit *Customer Service* sejumlah 2 butir pertanyaan. Untuk hasil jawaban wawancara terlampir pada.

## C. Hasil Dokumentasi

Dokumentasi yang peneliti gunakan yaitu data kepuasan penumpang terhadap pelayanan yang diberikan oleh pihak pengelola bandar udara yaitu PT. Angkasa Pura 1 di Bandar Udara International Yogyakarta (Lampiran 4. Dokumentasi dan Arsip) dan terkait dengan SOP unit *Customer Service* PT. Angkasa Pura I Yogyakarta International Airport dalam melayani penumpang.

## D. Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini membahas tentang jawaban dari kedua rumusan masalah peneliti yaitu:

1. “Bagaimana kinerja petugas *Customer Service* dalam melayani penumpang di bandar Udara International Yogyakarta?”

2. “Apa saja kendala yang dihadapi oleh petugas *Customer Service* saat menjalankan SOP yang berlaku dan bagaimana cara mengatasinya?”.

Dalam pendeskripsian data kualitatif, dapat dilihat bahwa kinerja petugas *Customer Service* sudah melakukan kerjanya dengan baik dan benar. Berdasarkan penilaian petugas unit AOLT atas nama Yuliantoro, beliau menyatakan bahwa kualitas pelayanan petugas *Customer Service* sudah melakukan kerjanya dengan baik maksimal dan hanya perlu mempertahankan kualitas kinerja mereka. Dari petugas unit AVSEC atas nama David, beliau mengatakan bahwa kualitas pelayanan petugas *Customer Service* sudah cekatan dan memang ahli di bidangnya. Kemudian petugas Pasasi atas nama Nurul Fadilah beliau mengatakan untuk keseluruhan kinerja *Customer Service* sudah memuaskan dan mereka selalu tanggap terhadap apa yang dibutuhkan oleh penumpang. Dan dari keenam petugas *Customer Service* beserta Supervisor yang dirasa kinerja mereka memang sudah baik karena dari pihak pengelola bandar udara International Yogyakarta juga melakukan penilaian kualitas layanan yang diberikan per tahunnya. Sehingga mereka dapat melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas kinerja mereka. Didukung dengan data tambahan kuantitatif yaitu Kuesioner Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) dari peneliti, menyatakan bahwa penumpang merasakan kepuasan 4 dari 5 Dimensi Kualitas Pelayanan yang meliputi Bukti Fisik (*Tangibles*), Keandalan (*Reliability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), dan Jaminan (*Assurances*). Namun penumpang tidak merasakan kepuasan pada dimensi kelima yaitu Empati (*Empaty*) dari petugas *Customer Services*. Sehingga perlu evaluasi dan peningkatan kepedulian pada petugas *Customer Services* di bandar udara YIA.

Untuk kendala yang dihadapi oleh petugas *Customer Service* saat menjalankan SOP yang berlaku antara lain *complain* mengenai *delay* pesawat sehingga petugas *Customer Service* tidak memiliki wewenang untuk menjawabnya dan tidak ada di SOP yang berlaku, dan cara mengatasinya dengan cara diarahkan menuju *Customer Service* khusus maskapai yang bersangkutan. *Self Check – in* yang diperuntukkan untuk penumpang yang penerbangannya belum *Check – in Open* namun ingin memasuki ruang tunggu untuk penerbangannya sehingga *boarding pass*-nya didapat dari alat *Selfi Check-in*, namun banyak penumpang yang tidak ingin mengantre di *Check in Counter* walaupun penerbangannya sudah dibuka dan tetap memaksa menggunakan alat *Self Check – in* agar tidak mengantre. Dan solusinya dengan mengarahkan penumpang kembali ke antrean *Counter Check – in* yang disediakan. Di sisi lain, petugas sering menemukan penumpang yang menanyakan lokasi *Money Changer* yang hanya tersedia di lantai 1 (Kedatangan), namun tak sedikit pula penumpang yang membutuhkan *money changer* di lantai 2 (Keberangkatan). Sehingga petugas perlu mengarahkan penumpang ke lantai 1 jika terdapat kedatangan International di jam yang ditanyakan. Terkadang petugas *Customer Service* menemukan kartu ATM tertelan di bandara, sehingga mereka hanya bisa mengarahkan ke Call Center Bank yang bersangkutan.

## Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan pada penelitian yang telah dijabarkan di atas menunjukkan bahwa masih banyak penumpang yang memiliki tingkat pemahaman tinggi terhadap rambu-rambu di terminal bandar udara, dengan rata-rata persentase di atas 50% atau tepatnya 70,2%. Ini menunjukkan adanya upaya yang berhasil dalam memperbaiki pemahaman penumpang terhadap rambu-rambu di Bandar Udara Internasional Juanda.

Tingkat pemahaman penumpang terhadap rambu-rambu di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya yaitu sangat tinggi dengan persentase 30%, tinggi dengan persentase 38%, cukup dengan persentase 18%, rendah dengan persentase 13%, dan sangat rendah dengan persentase 1%. Sehingga dapat ditetapkan bahwa Tingkat kepenahaman penumpang terhadap rambu-rambu di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda secara keseluruhan termasuk kategori tinggi. Pada tabel indikator juga didapatkan bahwa dari indikator pertama hingga ke tujuh memiliki tingkat kesulitan masing-masing, hal ini dapat dilihat pada indikator 3 dan 7 yang seharusnya semakin sulit tetapi para penumpang dapat menjawab dengan baik dikarenakan jenis pertanyaannya umum atau sering dijumpai, dan jawaban yang diberikan pun tidak terlalu mengecoh. Dengan hasil yang didapat maka Tingkat pemahaman penumpang terhadap rambu-rambu baik, namun demikian masih terdapat Sebagian kecil penumpang yang memiliki Tingkat pemahaman rendah.

Berdasarkan kuesioner yang telah disebarkan di area terminal bandar udara tak luput dari kelemahan-kelemahan dalam penelitian yaitu peneliti menyebarkan kuesioner tidak dapat memilih penumpang yang sama dalam Tingkat pengalaman berada di area terminal bandar udara, saat penumpang mengerjakan kuesioner tersebut tidak secara langsung didampingi oleh peneliti sehingga penumpang tersebut dapat melihat jawaban dari internet maupun menjawab dengan asal-asalan dan dalam pembuatan kuesioner masih kurang sempurna sehingga tidaknya kesesuaian Tingkat kesulitan pada setiap indikator yang sebagaimana mestinya.

## Daftar Pustaka

- Abraham, M. R., Gryzybowski, E. B., Renner, J. W., & Marek, A. E. (1992). Understanding and Misunderstanding of Eighth Graders of Five Chemistry Concepts Found in Textbooks. *Journal of Research in Science Teaching*, 29, 105–120.
- Aprilia, D. F. (2022). *Analisis Kinerja Petugas Check-In Di Pt Garuda Angkasa Dalam Pelayanan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang Pada Masa Pandemi Covid-19*. <https://digilib.sttkd.ac.id/2607/>

- Arifina, D. W. (2022). *Analisis Peranan Customer Service PT. Angkasa Pura I (persero) Sebagai Public Relations Dalam Melayani Penumpang di Bandar Udara internasional SAMS Sepinggan Balikpapan*. <https://digilib.sttkd.ac.id/2481/>
- Ariwibowo, S. (2019). *Analisis Pelayanan Customer Service PT. Angkasa Pura 1 Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang*. <https://digilib.sttkd.ac.id/622/>
- Bae, W. (2022). Content Analysis of Passengers' Perceptions of Airport Service Quality: The Case of Honolulu International Airport. *Journal of Risk and Financial Management*, 15(1). <https://doi.org/10.3390/jrfm15010005>
- Björkvall, A. (2020). Feeling safe while being surveilled: the spatial semiotics of affect at international airports. *Social Semiotics*, 1–23. <https://doi.org/10.1080/10350330.2020.1790801>
- Febi Astuti, A. (2022). *Pengaruh Kinerja dan Kualitas Layanan Check in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Yogyakarta*. <https://digilib.sttkd.ac.id/2828/>
- Gadis Zabilla, A. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Check-In Counter Maskapai Citilink Pada Era Pandemi Covid-19 Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta*. <https://digilib.sttkd.ac.id/2492/>
- Handoyo, N. A. (2021). *Peran Customer Service PT. Angkasa Pura I Dalam Meningkatkan Pelayanan di Yogyakarta International Airport (YIA)*. <https://digilib.sttkd.ac.id/2055/>
- Herrera-Collins, M. (2024). The Effect of Shop Design, Digital Signage and Digital Spirit on the Online Shopping Experience of Retail Businesses. *Lecture Notes in Networks and Systems*, 923, 148–157. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-55911-2\\_14](https://doi.org/10.1007/978-3-031-55911-2_14)
- Higgins, C. (2021). The materialization of language in tourism networks. *Applied Linguistics Review*, 12(1), 123–152. <https://doi.org/10.1515/applirev-2019-0100>
- Horonjeff, & McKelvey. (2018). Planning And Design Of Airports. *Journal of Transportasion and Logistics System*, 2(2), 92–93.
- Ji, Y. (2022). Real Time Building Evacuation Modeling with an Improved Cellular Automata Method and Corresponding IoT System Implementation. *Buildings*, 12(6). <https://doi.org/10.3390/buildings12060718>
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada.
- Mangkunegara. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan*. Rodadakarya Remaja.
- Mocheriono. (2012). *Pengukuran Kinerja Berbasis Kompetensi*. PT Raja Grafindo Persada.
- Moekijat. (2004). *Manajemen Tenaga Kerja dan Hubungan Kerja*. Pioner Jaya.
- Moenir. (2005). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64, 12–40.
- Rivai, V. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Perusahaan. Dari Teori Ke Praktek*. Rajagrafindo Persada.
- Sugiarto, E. (2002). *Psikologi Pelayanan dalam Industri Jasa*. Gramedia Pustaka Utama.
- Tjiptono, & Chandra. (2005). *Prinsip-prinsip Total Quality Service (TQS)*. Andi.

- 
- Ulvian, A. (2018). *Kualitas Pelayanan Customer Service PT Angkasa Pura I (Persero) dalam Memberikan Informasi Kepada Pengguna Jasa Bandara Internasional Juanda Surabaya*. <http://etd.repository.ugm.ac.id/>
- Utami, C. W. (2006). *Manajemen Ritel* (edisi 1). Salemba Empat.
- Wibowo. (2017). *Manajemen Kinerja* (Edisi Kelima). PT. Raja Grafindo Persada.