

ANALISIS PENINGKATAN MUTU PELAYANAN DI DEPARTEMEN PARKING BANDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Putri Debby Pratika

Catur Suwastanto S.IP, M. Si

Agus Hardaya, SH, MM

debbyputri2610@gmail.com

ABSTRAK

Bandara Internasional Yogyakarta sangat menjunjung tinggi adanya pelayanan di setiap divisi. Pelayanan sendiri merupakan sesuatu yang berkaitan erat pada kehidupan manusia karena pada umumnya manusia selalu membutuhkan sebuah pelayanan. Tuntutan utama pengguna jasa kepada penyedia jasa adalah meningkatkan mutu pelayanan. Penelitian ini bertujuan mendeskripsikan peningkatan mutu pelayanan di departemen *parking* Bandara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif yang menggunakan metode analisis deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori Tjiptono berdasarkan bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), cepat tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Data ini dikumpulkan dengan metode wawancara yang meliputi teknik rekam dan catat serta metode observasi. Populasi dari penelitian ini adalah karyawan parkir Bandara Internasional Yogyakarta dan pelanggan parkir Bandara Internasional Yogyakarta. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 35 Orang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa mutu pelayanan di Departemen *Parking* Bandara Intenasional Yogyakarta lebih dipengaruhi oleh keandalan, daya tanggap, empati dan jaminan. Sedangkan bukti fisik masih belum dapat meningkatkan mutu pelayanan karena terdapat beberapa masalah di bidang SDM (sumber daya manusia) dan jarak lokasi. Berdasarkan hasil penelitian, penulis menyimpulkan bahwa, analisis peningkatan mutu pelayanan di departemen *parking* Bandara Internasional Yogyakarta sudah baik dengan ditunjukkan keandalan petugas dalam memberikan pelayanan, daya tanggap petugas yang sigap dalam memberikan pelayanan, dan memberikan jaminan sebagai bukti tanggung jawab kepada pelanggan. Sedangkan dalam bukti fisik terdapat sedikit kekurangan dalam hal jumlah SDM (Sumber Daya Manusia) dan jarak yang lumayan jauh untuk sampai ke Bandara Internasional Yogyakarta.

ABSTACT

Yogyakarta International Airport highly upholds the existence of services in each division. Service itself is something that is closely related to human life because in general humans always need a service. The main demand of service users to service providers is to improve service quality. This study aims to describe the improvement of service quality in the Yogyakarta International Airport parking department. This research is a qualitative research using descriptive analysis method used in this study is Tjiptono's theory based on tangible evidence, reliability, responsiveness, assurance, empathy. This data was collected by interview method which includes recording and note-taking techniques as well as observation methods. The population of this research is Yogyakarta International Airport parking employees and Yogyakarta International Airport parking customers. The sample in this study amounted to 35 people. The results of the study show that the quality of service at the Yogyakarta International Airport Parking Department is more influenced by reliability, responsiveness, empathy and assurance. While physical evidence still cannot improve service quality because there are several problems in the field of HR (human resources) and distance to locations. Based on the research results, the authors conclude that the analysis of service quality improvement in the Yogyakarta International Airport parking department is good with demonstrated reliability of officers in providing services, responsiveness of officers who are swift in providing services, and providing guarantees as proof of responsibility to customers. Meanwhile, in terms of physical evidence, there is a slight deficiency in terms of the number of human resources (HR) and the relatively long distance to get to Yogyakarta International Airport.

Kata-kata Kunci: kualitas, pelayanan, Bandara Internasional Yogyakarta

PENDAHULUAN

Di jaman sekarang ini banyak kegiatan yang mengharuskan manusia untuk melakukannya dan menuntutnya agar kebutuhannya terpenuhi, karena semakin berkembangnya teknologi dan kehidupan yang semakin kompleks kebutuhan jasa sangat diperlukan bagi manusia seiringan dengan kebutuhan akan barang. Perusahaan yang bergerak dibidang penerbangan salah satunya adalah Bandara Internasional Yogyakarta. Bandara Internasional Yogyakarta (YIA) merupakan bandara yang terletak di jalan Nasional III kecamatan Temon, Kabupaten Kulonprogo. Bandara Internasional Yogyakarta dibangun di tanah dengan luas 600 hektar dan memiliki luas terminal 210.000 meter persegi. Untuk menghadapi persaingan di lingkungan bisnis jasa, bandar udara dituntut untuk selalu memperbaiki kualitas pelayanan jasanya dengan cara memperhatikan apa yang menjadi kebutuhan dan harapan para pengguna jasa. Di bandara Internasional Yogyakarta sangat menjunjung tinggi adanya pelayanan di setiap divisi. Pelayanan sendiri merupakan sesuatu yang

berkaitan erat pada kehidupan manusia karena pada umumnya manusia selalu membutuhkan sebuah pelayanan. Tuntutan utama pengguna jasa kepada penyedia jasa adalah meningkatkan mutu pelayanan. Pelayanan sendiri merupakan bagian dari bisnis. Di Bandara Internasional Yogyakarta terdapat berbagai bidang dan sub dinas yang masing-masing memiliki peran dan fungsinya. Untuk itu pihak bandara sebagai penyedia jasa harus mampu memahami kebutuhan pengguna jasa agar pelayanan dimata pelanggan dapat memberi kesan yang baik. Salah satunya dalam bidang pelayanan parkir yang dikelola langsung oleh PT. Angkasa Pura Support yang merupakan anak cabang dari PT. Angkasa Pura I (Persero). Departemen *parking* sendiri berfungsi untuk memperlancar arus keluar dan masuk kendaraan yang sedang berkunjung di Bandara Internasional Yogyakarta.

Perusahaan yang bergerak di bidang jasa dalam melayani konsumen harus dapat mengetahui keberadaan lima dimensi kualitas jasa seperti bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Parasuraman, *et al.*,1998 dalam

Tjiptono, 2007). Perusahaan yang bergerak dibidang jasa juga harus mengetahui kepuasan konsumen yang sebenarnya serta mengamati dari sudut konsumen sebagai pengguna jasa.

Bandara sebagai salah satu fasilitas transportasi yang diharapkan dapat memperbaiki dan meningkatkan pelayanan bagi pengguna jasa. Berdasarkan observasi sebelum penelitian ada beberapa masalah diantaranya adalah kurangnya pengetahuan pengunjung tentang kawasan bandara dan tarif parkir, jauhnya jarak antara gedung parkir dengan kawasan kedatangan penumpang, dan kurang maksimalnya penggunaan fasilitas yang ada di Bandara Internasional Yogyakarta. Berdasarkan uraian latar belakang yang telah diuraikan pada bagian sebelumnya, maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana peningkatan mutu pelayanan di departemen *parking* bandara Internasional Yogyakarta?

Berdasarkan perumusan masalah yang disebutkan pada point sebelumnya, maka tujuan pada penelitian ini adalah mengetahui peningkatan mutu pelayanan di departemen *parking* bandara Internasional Yogyakarta.

KAJIAN PUSTAKA

Landasan Teori

Pengertian Analisis

Menurut Sugiyono (2015:335), Analisis merupakan kegiatan untuk mencari pola, atau cara berpikir yang berkaitan dengan pengujian secara sistematis terhadap sesuatu untuk menentukan bagian, hubungan antar bagian, serta hubungannya dengan keseluruhan. Menurut Suparlan (2000:35) pelayanan ialah sebuah usaha pemberian bantuan ataupun pertolongan pad aorang lain, naik dengan berupa materi atau juga non materi agar orang tersebut bisa mengatasi masalahnya sendiri.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Harbani Pasolong (2007:128) pelayanan publik merupakan setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pengertian Mutu

Mutu adalah nilai total suatu produk atau jasa pelayanan yang berhubungan dengan kemampuan produk dan pelayanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan pasien (American Society for Quality Control). Peningkatan mutu pelayanan adalah memberikan pelayanan secara efisien dan efektif sesuai dengan standar profesi, standar pelayanan yang dilaksanakan secara menyeluruh sesuai dengan kebutuhan . (Nursalam,2011:306)

Dimensi Mutu

Menurut Tjiptono (2007:43) terdapat 5 dimensi mutu (kualitas jasa) antara lain, bukti langsung (*tangible*), keandalan (*reability*), cepat tanggap (*responsive*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*).

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Menurut Sugiyono (2003:11) Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri baik satu variable atau lebih (*independent*) tanpa membuat perbandingan

atau hubungan antara variable satu dengan variabel lainnya.

Lokasi dan Waktu Penelitian

Melihat pokok permasalahan tentang analisis peningkatan mutu pelayanan di departemen *parking* bandara Internasional Yogyakarta maka penelitian ini dilakukan di kantor parkir bandara Internasional Yogyakarta yang terletak di Jl. Wates – Purworejo No. Km.42, Area Kebun, Glagah, Kecamatan Temon, Kabupaten Kulon Progo, Daerah Istimewa Yogyakarta 55654. Penelitian ini dilakukan dari tanggal 01 Mei – 03 Juli 2021.

Populasi

Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah karyawan parkir Bandara Internasional Yogyakarta dan pelanggan parkir Bandara Internasional Yogyakarta.

Sampel

Pada penelitian ini, teknik yang diterapkan dalam mengambil sampelnya ialah metode *purposive sampling*, di mana populasi yang ditetapkan sebagai sampel

harus memenuhi sejumlah kriteria yaitu, pimpinan departemen *parking* Bandara Internasional Yogyakarta, karyawan yang bekerja di departemen *parking* Bandara Internasional Yogyakarta, pengguna jasa pelayanan parkir di Bandara Internasional Yogyakarta.

Metode Pengumpulan Data

Narasumber

Penelitian mengenai analisis peningkatan mutu pelayanan di *departement parking* bandara Internasional Yogyakarta memerlukan informasi yang akurat untuk itu memerlukan informan yang memiliki pengetahuan yang berkaitan erat dengan masalah yang diteliti. Berikut pihak-pihak yang akan dijadikan narasumber sesuai dengan penjelasan diatas antara lain, *supervisor parking, senior team leader parking, team leader parking*, masyarakat pengguna jasa.

Sumber Data

Dalam penelitian ini menggunakan dua jenis dan sumber data antara lain:

Data Primer merupakan data yang diperoleh melalui wawancara langsung dengan narasumber dan melalui hasil pengamatan di lokasi secara langsung.

Data Sekunder merupakan data yang diperoleh dari laporan dan dokumen terkait dengan masalah yang diteliti yang berada di kantor parkir bandara Internasional Yogyakarta.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam pengumpulan data penulis menggunakan metode deskriptif kualitatif sebagai berikut:

Wawancara merupakan kegiatan bertanya jawab langsung guna memperoleh informasi yang ingin diketahui. Pedoman peneliti dalam wawancara adalah menggunakan pertanyaan yang terbuka dan berkaitan dengan permasalahan.

Observasi merupakan pengamatan yang dilakukan secara langsung terhadap suatu objek penelitian guna memperoleh keterangan yang berkaitan dengan objek penelitian. Observasi sendiri dilakukan dengan cara melihat objek kemudian

mencatatnya dan mengambil sampel dokumen tertulis guna memberikan gambaran secara menyeluruh tentang objek yang nantinya akan diteliti.

Metode Analisa Data

Analisis yang akan dilakukan oleh penulis diperoleh dengan menggunakan metode deskriptif kualitatif. Data akan dikelompokkan agar lebih mudah untuk penyaringan data dan akan diperinci dan berbentuk teks agar lebih mudah dipahami, serta nantinya dapat disimpulkan dari data tersebut sehingga akan menjadi dasar permasalahannya. Langkah-langkah analisis data antara lain, pengumpulan data dengan dilakukannya wawancara, pengamatan dan penggambaran. Reduksi data, merupakan tahap penggolongan, penyederhanaan data dan pemusatan data sehingga dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan. *Display* data merupakan penyajian data yang disusun secara sistematis dan mudah dipahami, sehingga dapat memberikan

kemungkinan menghasilkan kesimpulan. Data akan disajikan berupa bentuk teks naratif. Pada tahap ini penulis berusaha menyusun data agar menjadi informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Penarikan kesimpulan, merupakan tahap akhir dalam teknik analisis yang bertujuan mencari makna data yang dikumpulkan dengan mencari persamaan, hubungan atau perbedaan untuk kemudian akan ditarik menjadi kesimpulan sebagai jawaban dari pokok permasalahan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang diperoleh mengenai peningkatan mutu pelayanan departemen *parking* di Bandara Internasional Yogyakarta, diketahui bahwa:

Bukti Langsung

Bukti langsung merupakan kemampuan perusahaan dalam menunjukkan pelayanan jasanya kepada pihak eksternal. Bukti nyata yang diberikan oleh perusahaan dalam pelayanan seperti penampilan petugas, dan sarana prasarana yang memadai.

Penampilan petugas parkir di Bandara Internasional Yogyakarta

Penampilan petugas sudah baik karena diberikan fasilitas penunjang layanan berupa seragam, rompi, topi, sepatu, peluit, *id card*. Hal tersebut berguna untuk menunjang performa petugas parkir, tidak hanya itu dalam berpenampilan petugas parkir diatur juga dengan SOP.

Kelengkapan sarana dan prasarana parkir di Bandara Internasional Yogyakarta
Kelengkapan sarana dan prasaran di Bandara Internasional Yogyakarta sudah memadai dibuktikan dengan adanya petugas parkir, gedung parkir dengan 3 lantai, marka dan rambu lalulintas, daftar informasi tarif parkir, dan kartu langganan untuk pelanggan khusus parkir. Namun dalam hal petugas parkir masih ada kekurangan karena terlalu sedikit untuk memantau seluruh area yang menjadi tugasnya. Kemudian dalam hal peralatan masih terdapat beberapa alat yang kurang berfungsi dengan baik serta jarak yang ditempuh pengunjung untuk sampai ke penjeputan sangat memakan waktu karena

terlalu jauh jarak tempat parkir ke penjeputan.

Keandalan

Keandalan merupakan pelayanan yang diberikan secara akurat dan terpercaya oleh perusahaan sesuai dengan yang dijanjikan. Keakuratan dalam memberikan pelayanan. Petugas parkir di Bandara Internasional Yogyakarta sudah memberikan pelayanan dengan akurat, seperti halnya memberikan informasi terkait penerbangan kepada pelanggan, memberikan informasi terkait tempat kargo dan kantor API, serta memberikan informasi terkait jalan yang ditanyakan pelanggan. Kecepatan dan ketepatan waktu pelayanan pelayanan parkir di Bandara Internasional Yogyakarta beroperasi selama 24 jam dan memberlakukan petugas parkir dengan kerja shift. Dalam pelayanan transaksi petugas parkir sudah dengan cepat dalam memberikan pelayanan terhadap petugas sesuai dengan antrian. Tidak hanya itu petugas parkir selalu mengedepankan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun).

Merupakan suatu kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada pelanggan, serta menyampaikan informasi secara jelas.

Kesungguhan petugas parkir dalam melayani, petugas parkir dalam memberikan pelayanan sudah dengan sungguh-sungguh, dibuktikan dengan petugas parkir yang sering patrol di area gedung parkir, pintu masuk, pintu keluar untuk mengecek apakah ada kendala atau terdapat masalah.

Kesigapan petugas parkir dalam penanganan masalah dan keluhan pelanggan, petugas parkir dalam memberikan pelayanan sudah sigap, seperti dengan memberikan bantuan kepada pelanggan apabila menemui kendala. Dalam hal kehilangan karcis petugas selalu mengingatkan kepada pelanggan untuk mencari terlebih dahulu agar nantinya tidak terburu-buru.

Jaminan

Merupakan kemampuan perusahaan memberikan rasa percaya para pelanggan

kepada perusahaan dengan tindakan sopan santun dan pengetahuan yang dimilikinya.

Keterampilan terhadap kemampuan petugas parkir, keterampilan yang dimiliki petugas parkir sudah cukup baik hal ini dibuktikan dengan kemampuan setiap petugas dalam mengoperasikan alat-alat sesuai tugas pokoknya seperti petugas parkir memberikan rasa aman dan membantu lalu lintas dalam lingkup bandara. Dan petugas parkir memberikan pengawasan terhadap kendaraan yang terparkir sehingga pelanggan tidak merasa was-was.

Pengetahuan dan kesopanan petugas parkir, pengetahuan petugas parkir di Bandara Internasional Yogyakarta sendiri sudah sangat mumpuni dalam pelayanan, seperti halnya mengetahui semua informasi bagi pelanggan bandara. Petugas parkir dalam memberikan pelayanan sudah memperhatikan keramahan dan kesopanan, hal ini dibuktikan dengan pemberlakuan 5S (Senyum, Sapa, Salam, Sopan, Santun) yang menjadi slogan dari pihak pengelola.

Empati

Empati merupakan kemampuan petugas dalam memahami keinginan konsumen dengan cara memberikan perhatian yang bersifat individual secara tulus.

Kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi dengan petugas, petugas parkir di Bandara Internasional Yogyakarta telah mendahulukan kepentingan pelanggan parkir. Hal ini terlihat pada petugas parkir yang memberikan berbagai kemudahan dalam pelayanan.

Keadilan petugas dalam memberikan perhatian kepada pelanggan, petugas parkir di Bandara Internasional Yogyakarta telah memberikan pelayanan tanpa mendiskriminasi. Hal ini terlihat pada petugas parkir yang memberikan bantuan layanan dengan runtut tanpa membedakan. Jadi, siapa yang dahulu datang akan mendapat bantuan dengan adil dan rata.

KESIMPULAN

Bukti langsung yang diberikan oleh petugas parkir di Bandara Internasional

Yogyakarta ditunjukkan dengan pakaian petugas yang rapi dan tertib sesuai SOP yang berlaku. Sarana dan prasarana yang disediakan sudah memadai. Keandalan ditunjukkan dengan kecepatan dan ketepatan waktu petugas dalam melayani pelanggan sudah baik. Keakuratan informasi pelayanan yang diberikan oleh petugas parkir. Daya Tanggap petugas parkir di Bandara Internasional Yogyakarta dalam memberikan pelayanan ditunjukkan dengan kesigapan petugas parkir dalam menangani masalah sudah baik. Kesungguhan pegawai dalam melayani pelanggan sudah baik, dimana petugas bersungguh-sungguh dalam melakukan setiap pekerjaannya. Jaminan kepercayaan kepada pelanggan ditunjukkan dengan pemberian pelayanan oleh petugas parkir Bandara Internasional Yogyakarta dengan integritas, menunjukkan kesopanan. Petugas parkir di Bandara Internasional Yogyakarta sudah terampil dalam mengoperasikan alat-alat sesuai dengan tugas pokoknya. Empati ditunjukkan dengan kemudahan dalam berkomunikasi dengan petugas. Keadilan petugas parkir yang tidak membedakan golongan dan jabatan pelanggan.

REFERENSI

Buku

Goetch Davis L. dan Davis, Stanley B. 2002. Pengantar Manajemen Mutu 2. Edisi Bahasa Indonesia. Jakarta. PT Prenhallind

- Komaruddin. 2001. *Enslopedia Manajemen*. Edisi Kelima. Jakarta: Bumi Aksara
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jas*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir H,A,S. 2000. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara Ratminto. Atik Septi W. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Nursalam. 2011. *Manajemen Keperawatan*. Edisi Ketiga. Jakarta. Salemba Medika
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Sudjana, Nana. 2016. *Penilaian Hasil Belajar Mengajar*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. *Statistik Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suparlan. 2000. *Asas Manajemen*. Jakarta : Salemba Empat
- Tjiptono, Fandi. 1997. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Audi Offset. Yogyakarta
- Tjiptono, Fandi. 2007. *Pemasaran Jasa*. Malang: Bayumedia
- Jurnal online**
- AS, Astini. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik di Bandara Tampa Padang Kota Mamuju*. Ilmu Adminitrasi Negara. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Muhammadiyah Makasar.
- Atuhuta, Jeles A. dkk. *Analisis Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Mutu Pelayanan Di RSUD Dr M. Haulussy Ambon*. 1-5.
- Crosby, Philip B. 1979. *Quality is Free: The Art of Making Quality Certain*. New York.
- Deming, W. Wdwards. 1982. *Guide to Quality Control*. Cambrige: Massachussets Institute of Technology.
- Kloter, P. 2003. *Marketing Management*. International Edition. New Jersey: Prentice Hall Inc.
- and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service: A Problem Solving Guide*. Market Street, San Fransisco: Jossey-Bass.
- Luthans, F. 1995. *Organizational Behavior*. Seventh Edition. Singapore: Mc Graw-Hill.
- Yuliana, Dina. 2015. *Strategi Pengembangan Pelayanan Publik di Bandara Internasional Soekarno Hatta-Cengkareng*.Warta Ardhia. 181-186.
- Laporan wawancara**
- Yunianto, Endro. (2021, 30 Juni). Personal Interview
- Wijaya, Rochman. (2021, 22 Juni). Personal Interview
- Priyambodo, Suryo. (2021, 22 Juni). Personal Interview
- Fery. (2021, 23 Juni). Personal Interview
- Niken. (2021, 23 Juni). Personal Interview
- Adinda. (2021, 30 Juni). Personal Interview
- Website**
- Angkasa Pura I. <https://yogyakarta-airport.co.id/id> (15 Maret 2021)

- Rosadi, Ayundayani. 2019. Sejarah Bandara Internasional Yogyakarta. Dikutip <https://pointsgeek.id/bandara-internasional-yogyakarta/>. (15 Maret 2021)
- Rosana, Fransisca Christy. 2019. Nama Resmi Bandara Kulon Progo, Bandara Internasional Yogyakarta. <https://bisnis.tempo.co/read/1200108/nama-resmi-bandara-kulon-progo-bandara-internasional-yogyakarta> (15 Maret 2021)
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. 2017. www.ombudsman.go.id (20 Juni 2021)
- . Virgiawan, Reza. 2013. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Internasional Sultan Hassanudin Makassar. Manajemen. Fakultas Ekonomi dan Bisnis. Universitas Hasanuddin Makassar. <https://docplayer.info/32778625-Skripsi-analisis-pengaruh-kualitas-pelayanan-terhadap-kepuasan-konsumen-di-bandar-udara-internasional-sultan-hasanuddin-makassar.html> (17 Maret 2021)