



# Faktor Pencapaian Nilai Kenyamanan Tingkat Pelayanan Di Bandara: Rambu, Sistem Informasi, Dan Kualitas Pelayanan

Alamsyah Pandu Yudhya Tama<sup>1\*</sup>, M Ismal Fikri<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Operasi Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

<sup>1\*</sup>[tar.alamsyahpandu11@gmail.com](mailto:tar.alamsyahpandu11@gmail.com), <sup>2</sup>[m.ismalfikri11@gmail.com](mailto:m.ismalfikri11@gmail.com)

## Abstrak

Sistem yang mengelola keberangkatan, transit, dan kedatangan penumpang di bandar udara dikenal sebagai Sistem Informasi Tampilan Penerbangan (FIDS). FIDS berkolaborasi dan memberikan informasi penerbangan yang akurat dengan memanfaatkan fasilitas jaringan komputer yang ada di bandar udara. Kualitas pelayanan di bandar udara sangat penting untuk memenuhi kebutuhan pelanggan baik dari produk maupun jasa serta memastikan penyampaian yang cepat untuk memenuhi harapan pelanggan. Rambu bandar udara, yang berfungsi sebagai penunjuk arah, harus memastikan penumpang tidak kehilangan informasi tentang fasilitas mana yang harus mereka tuju. Dalam hal kenyamanan penumpang, FIDS, kualitas pelayanan, dan papan tanda sangat memengaruhi tingkat kenyamanan penumpang. Dengan mengetahui status penerbangan, rencana penerbangan, informasi gerbang keberangkatan, dan informasi lainnya, sistem FIDS membantu penumpang merencanakan perjalanan mereka dengan lebih baik.

**Kata Kunci:** FIDS, Kualitas Pelayanan, Rambu, Nilai Kenyamanan

## PENDAHULUAN

### Latar Belakang Masalah

Pada saat ini, kualitas pelayanan menjadi prioritas utama dalam pengelolaan layanan transportasi, termasuk layanan transportasi udara. Perkembangan lalu lintas di bandar udara membutuhkan sarana dan prasarana dan pelayanan yang baik untuk menampung pergerakan lalu lintas udara dan memberikan kenyamanan bagi pengguna jasa transportasi udara. Semakin baik dan lengkap sarana dan prasarana yang ada, semakin efisiensi dan tingkat pelayanan yang diberikan (Subekti, 2016). Untuk perjalanan udara, kepuasan penumpang sangat penting. Peringkat kepuasan penumpang di terminal bandara merupakan faktor penting dalam mengukur tingkat kepuasan penumpang (Candra, 2022). Setiap badan usaha bandar udara atau unit penyelenggara bandar udara berkomitmen untuk memastikan kepuasan pelanggan. Kepuasan pelanggan didefinisikan sebagai harapan atau keinginan pelanggan yang dapat dipenuhi oleh badan usaha atau penyelenggara bandar udara tersebut (Andayani, 2020)

Pada era digital saat ini, dianggap penting untuk menerapkan Flight Information Display System (FIDS). Flight Information Display System (FIDS) adalah layar televisi atau papan informasi yang berada di terminal bandara dan digunakan untuk memberi tahu orang tentang informasi seperti kedatangan dan keberangkatan penerbangan. FIDS juga sering digunakan untuk mengarahkan penumpang selama perjalanan udara, dan harus dikelola dengan baik agar operasional bandara berjalan dengan lancar dan Flight Information Display System (FIDS) dapat digunakan dengan baik (Shelly Meilani, 2022). Untuk menyampaikan informasi di fasilitas publik, khususnya di bandar udara *signage* adalah sarana visual tiga dimensi yang dapat digunakan. Sebuah tanda harus mampu memenuhi berbagai kebutuhan yang muncul dari berbagai masalah bahasa dan persepsi pengamat. *Signage* di dalam bangunan berfungsi sebagai alat wayfinding yang membantu orang menemukan ruang atau tempat yang diinginkan. Pengalaman orang saat memasuki bangunan akan disesuaikan dengan keinginan desainer (Nastiti, 2018)

Bandar udara harus ditata secara terarah sehingga pelayanan pelanggan dapat dipenuhi sesuai dengan harapan pelanggan (Andriansyah N & Kusuma, 2022). Jika pelayanan yang diterima pelanggan melampaui harapan mereka, maka kualitasnya dianggap baik; sebaliknya, jika pelayanan yang diterima kurang dari yang diharapkan, maka kualitasnya dianggap buruk (Dwi Ayu Puspitasari, 2022)

Berdasarkan pengalaman banyak penumpang di bandara yang menjadi konsumen pelayanan informasi di bandara mempengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan penumpang. Pencapaian nilai kenyamanan diwujudkan dengan memaksimalkan fasilitas yang ada. Artikel ini membahas pengaruh pelayanan informasi berupa penunjuk arah dan sistem informasi, serta kualitas pelayanan terhadap pencapaian nilai kenyamanan tingkat pelayanan (*level of service*) di bandara melalui suatu studi literature review dalam bidang *level of service*.

### Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, maka dapat di rumuskan permasalahan yang akan dibahas guna membangun hipotesis untuk riset selanjutnya yaitu:

1. Apakah penunjuk arah di bandara dapat berpengaruh terhadap capaian nilai kenyamanan penumpang?

2. Apakah pelayanan informassi berupa system informasi berpengaruh terhadap capaian nilai kenyamanan penumpang?
3. Apakah kualitas pelayanan dapat berpengaruh terhadap capaian nilai kenyamanan penumpang?

## KAJIAN TEORI

### Kepuasan penumpang

Kepuasan penumpang adalah elemen penting dalam kesuksesan bisnis, karena memuaskan penumpang dapat meningkatkan pendapatan dan meningkatkan pangsa pasar. Untuk mencapai ini, perusahaan harus menghasilkan produk yang berkualitas tinggi. Tingkat kepuasan penumpang diukur berdasarkan perasaan mereka setelah membandingkan apa yang mereka dapatkan dan apa yang mereka harapkan. Persepsi dan harapan penumpang dipengaruhi oleh beberapa hal (Fadhilla, 2022) seperti:

- 1) Kebutuhan dan keinginan penumpang ketika mencoba melakukan transaksi dengan produsen produk
- 2) Pengalaman sebelumnya saat menggunakan produk dari perusahaan dan pesaing-pesaingnya
- 3) Pengalaman teman

### Kenyamanan penumpang

Kenyamanan penumpang atau rasyaman adalah ketika kebutuhan dasar manusia, seperti ketentraman (suatu kepuasan yang meningkatkan penampilan sehari-hari), kelegaan (suatu keadaan di mana kebutuhan telah terpenuhi), dan transenden (suatu keadaan di mana sesuatu melebihi masalah) (Tresiya et al., 2019). Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia, kenyamanan berasal dari kata "nyaman", yang berarti "segar", "sehat", dan "sejuk." Konsep kenyamanan sulit untuk didefinisikan karena bergantung pada persepsi subjektif, dengan persepsi individu tentang kenyamanan yang berbeda-beda (Fatimah & Aji, 2021).

### Sistem Informasi

Sistem Informasi Tampilan Penerbangan (FIDS), juga disebut sebagai sistem tampilan informasi penerbangan, adalah sistem informasi yang ada di setiap Bandar Udara dan membantu manajemen keberangkatan, transit, atau kedatangan penumpang baik domestik maupun internasional. Sistem ini bekerja dengan memanfaatkan fasilitas jaringan komputer yang ada di Bandar Udara untuk berkoordinasi (Shelly Meilani, 2022). FIDS (Flight Information Display System) adalah sebuah sistem yang dapat membuat, mengubah, dan menampilkan jadwal penerbangan secara aktual di bandara. Ini berguna untuk menyediakan semua informasi penerbangan yang dibutuhkan penumpang yang menggunakan jasa bandara (Pancane & Suarlane, 2018)

### Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan yang ditunjukkan oleh individu atau kelompok terhadap individu atau kelompok lain. Kemampuan atau kinerja ini dapat berupa aktivitas yang tidak terlihat dan berwujud, dan tidak mempengaruhi kepemilikan atau kepuasan seseorang. Tujuan dari kualitas pelayanan adalah untuk mencapai kepuasan pelanggan (Andriansyah N & Kusuma, 2022). Kualitas pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan konsumen baik dari produk maupun jasa serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan konsumen. Berdasarkan definisi para ahli di atas, kualitas pelayanan adalah pemenuhan kebutuhan konsumen berdasarkan tingkat keunggulan dari produk dan jasa yang sesuai dengan harapan sehingga dapat memenuhi keinginan konsumen (Tjiptono, 2002)

Kualitas pelayanan merupakan kesesuaian dan tingkat kemampuan dari semua fitur produk dan jasa untuk memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan dengan faktor-faktor seperti bukti langsung, perhatian pribadi dari karyawan kepada pelanggan, daya tanggap, keandalan, dan jaminan (Sellang, 2019).

Untuk menilai kualitas pelayanan, ada lima dimensi yang digunakan (Saragih et al., 2022), yaitu:

- 1) Tangible evidence, merupakan bentuk fisik, alat, petugas, dan material yang digunakan. Ini menjelaskan bentuk fisik dari layanan yang diberikan kepada pelanggan.
- 2) Reliability, kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan dengan tepat dan cekatan
- 3) Responsiveness, merupakan dorongan untuk membantu pelanggan dengan pelayanan yang cepat
- 4) Assurance, nilai keahlian, tata krama, dan kemampuan karyawan untuk membuat konsumen percaya.
- 5) Empathy, merupakan sikap yang peduli terhadap masalah pelanggan agar pelanggan merasa nyaman dan percaya terhadap perusahaan.

### Rambu

Berdasarkan Standar Signage PT Angkasa Pura I, signage berasal dari bahasa Inggris yang berarti rambu, dalam hal ini rambu merupakan alat bantu yang dapat digunakan sebagai penunjuk arah. Dalam hal ini, signage mengacu pada bandara dimana rambu-rambu yang terdapat di bandara memiliki standar. Rambu-rambu itu sendiri memiliki standar tata letak (Ginusti & Sintya Ika Windiyani, 2023) :

- 1) Lokasi penempatan harus memastikan penumpang tidak kehilangan informasi terkait fasilitas yang dituju.

- 2) Ukuran rambu harus menyesuaikan dengan ukuran ruangan tempat rambu dipasang tanpa mengurangi ruang gerak penumpang.
- 3) Ketinggian bagian bawah signage minimal 240 cm dari lantai apabila tidak dapat mencapai ketinggian tersebut maka harus dilakukan kajian ulang agar penempatan signage tidak mengganggu fungsi utama signage dan kenyamanan pengguna bandar udara.
- 4) Penempatan signage harus mengacu pada standar jarak pandang terjauh yang telah ditentukan

## METODE

### Tahapan Penelitian

Penulisan artikel ilmiah ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berpusat pada penelitian pustaka atau penelitian buku. Tujuan dari pendekatan ini adalah untuk melakukan analisis mendalam terhadap teori-teori yang relevan dan menemukan bagaimana variabel yang menjadi fokus penelitian berinteraksi satu sama lain. Penelitian ini menggunakan buku-buku dan jurnal yang dapat diakses baik secara konvensional di perpustakaan maupun secara online melalui berbagai platform media online seperti Mendeley dan Google Scholar

Metode kualitatif memungkinkan penulis untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam tentang topik yang diteliti. Kajian literatur yang dilakukan secara menyeluruh memungkinkan penulis untuk mengeksplorasi berbagai sudut pandang dan pendekatan yang telah dipublikasikan dalam literatur ilmiah. Selain itu, proses ini memungkinkan penulis untuk memperkuat pemahaman mereka tentang ide-ide yang mendasari penelitian mereka dengan merujuk pada penelitian sebelumnya.

Oleh karena itu, metode penulisan ini memastikan bahwa karya ilmiah tidak hanya didasarkan pada pendapat atau pemikiran semata, tetapi juga didasarkan pada teori yang kuat dan didukung oleh bukti empiris yang dapat dipertanggungjawabkan. Metode ini membuat karya ilmiah lebih kredibel dan relevan dalam konteks akademik.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan analisis teori dan penelitian sebelumnya yang relevan, pembahasan artikel review literatur ini tentang konsentrasi kenyamanan penumpang adalah:

### a. Pengaruh system informasi terhadap Kenyamanan Penumpang

Salah satu bentuk system informasi adalah FIDS, Flight Information Display System berpengaruh terhadap pencapaian nilai kenyamanan penumpang, dimana dengan menggunakan sistem ini, mereka dapat meningkatkan rencana perjalanan mereka dengan mengetahui status penerbangan, rencana penerbangan, informasi gerbang keberangkatan, dan informasi lainnya. Oleh karena itu, sistem harus melakukan fungsi-fungsi berikut (Yang, 2023)

- 1) Menampilkan status penerbangan: status keberangkatan, status kedatangan, status penundaan, dll.
- 2) Menampilkan rencana penerbangan: nomor penerbangan, waktu lepas landas dan mendarat, jenis pesawat, dll.
- 3) Menampilkan jadwal penerbangan: waktu lepas landas dan pendaratan, nomor penerbangan, jenis pesawat, status penerbangan, dll.
- 4) Menampilkan informasi gerbang keberangkatan

Di era digital, FIDS lebih baik karena tampilannya lebih jelas dan mudah dibaca, dan karena perkembangan pelayanan di unit informasi, calon penumpang dan penumpang dapat mengakses informasi melalui internet dengan layanan informasi online seperti situs web yang memiliki data waktu penerbangan secara real time (Shelly Meilani, 2022). Bagi bandar udara, peningkatan sistem informasi ini sangat penting untuk mengelola pelayanan informasi dan memfasilitasi akses untuk informasi akurat seperti informasi penerbangan, jadwal keberangkatan, dan pelaporan keluhan (Deryl Kresna & Mohammad, 2023).

Berdasarkan hasil uji nilai signifikansi sistem informasi (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan penumpang sebagai variabel Y, pengaruh sistem informasi dan kualitas pelayanan secara bersamaan terhadap kepuasan penumpang

### b. Pengaruh Kualitas pelayanan terhadap Kenyamanan Penumpang

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bandar udara dapat mempengaruhi kepuasan dan kenyamanan penumpang yang sedang berada di bandar udara. Kenyamanan tersebut dari beberapa indikator, termasuk tanggapan tentang kualitas pelayanan, sikap, mutu kerja, dan ketepatan waktu. Layanan dikatakan bermutu dan memuaskan jika hasilnya melebihi ekspektasi (Fadhilla, 2022).

Pada dasarnya, harapan konsumen terletak pada masalah pelayanan dan kualitas yang ditawarkan; oleh karena itu, harapan konsumen dapat dianggap sebagai indikator segmentasi pasar dan pengubah kinerja kualitas (Lita, 2016). Sampai saat ini, kualitas pelayanan publik masih diwarnai oleh berbagai masalah, termasuk biaya yang tidak jelas, prosedur yang rumit untuk mengurus perijinan tertentu, dan pelayanan yang sulit diakses. Masalah-masalah ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia rendah (Sellang, 2019)

### c. Pengaruh pelayanan informasi rambu berupa *signage* terhadap kenyamanan penumpang

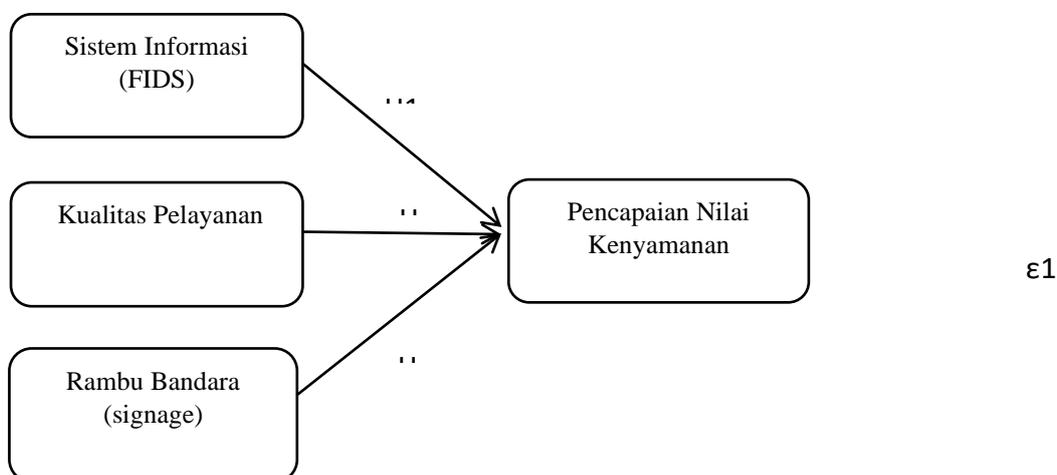
Salah satu bentuk fasilitas penunjuk arah yang ada di bandara adalah signage. Pada sebuah perusahaan, elemen penilaian penunjuk arah ini dapat mempengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan klien atas ketersediaan fasilitas, yang pada dasarnya dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan (Saragih et al., 2022). Signage berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang, dimana signage ini menampilkan konten multimedia melalui teknologi layar datar seperti LCD, LED, atau plasma. Ketika informasi disampaikan dengan cara yang menarik, itu akan memiliki nilai lebih. Kualitas informasi sangat dipengaruhi oleh cara informasi disampaikan (Hafizd & Aolia, 2017)

Untuk memastikan bahwa pengguna memiliki pengalaman yang aman dan nyaman di bandar udara, penting bagi mereka untuk memahami rambu-rambu operasional. Rambu-rambu operasional ini menunjukkan informasi tentang aktivitas operasional yang berkaitan dengan keberangkatan dan kedatangan penumpang, seperti jam keberangkatan, check-in, dan gate, antara lain. Dengan demikian, pengguna dapat dengan mudah memahami dan mengikuti petunjuk ini sehingga mereka tidak mengalami kesulitan (Taufanputra & Ariebowo, 2024).

Tanpa menggunakan rambu-rambu pasti semua akan kebingungan, walau sekalipun terdapat petugas, tetapi petugas tersebut hanya menunjukkan jalannya tidak akan mengantar hingga tujuan dikarenakan mereka juga memiliki tugasnya masing-masing (Tjahjono et al., 2023)

### Kepuasan penumpang

Kerangka berfikir artikel ini adalah sebagai berikut berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, penelitian terdahulu yang relevan, dan diskusi pengaruh antar variabel.



**Gambar 1**  
**Kerangka Konseptual**

Sistem Informasi (FIDS), Kualitas Pelayanan, dan Rambu berpengaruh terhadap Kenyamanan Penumpang, seperti yang ditunjukkan oleh rangka kerja konseptual di atas. Selain tiga faktor eksogen ini yang mempengaruhi kepuasan penumpang, ada banyak faktor lain yang mempengaruhinya, di antaranya adalah:

- a. Harga tiket dan fasilitas transaksi: (Khairunnisa et al., 2019)
- b. Aksesibilitas: (Prawira, 2020)
- c. Penanganan Bagasi: (Nuzulia, 1967)
- d. Ketepatan waktu: (Apriyadi, 2017)

## KESIMPULAN

Berdasarkan teori, artikel, dan diskusi, hipotesis untuk penelitian selanjutnya dapat disimpulkan bahwa, sistem informasi berupa *flight information display system* berpengaruh terhadap capaian kenyamanan penumpang. Selain itu terdapat faktor lain juga yaitu kualitas pelayanan dan rambu berupa *signage* berpengaruh terhadap kenyamanan penumpang di bandara.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penyusunan jurnal library research ini tidak akan terselesaikan dengan baik tanpa bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada dosen pengajar mata kuliah metodologi penelitian atas bimbingan, arahan, dan saran yang sangat berharga dalam penyusunan jurnal ini. Beliau dengan sabar dan telaten membimbing penulis dalam proses penelitian dan penulisan jurnal ini. Penulis juga

berterimakasih kepada Politeknik Penerbangan Indonesia atas dukungan dan fasilitas yang diberikan selama proses penelitian dan penulisan jurnal ini. Institusi ini menyediakan akses ke berbagai sumber informasi yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan penelitiannya. Serta semua pihak yang telah membantu dengan cara apapun, atas kontribusinya dalam penyusunan jurnal ini. Penulis menyadari bahwa tanpa bantuan semua pihak, jurnal ini tidak akan terselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa jurnal ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan di masa depan. Terima kasih.

### DAFTAR PUSTAKA

- Andayani, M. S. T. I. E. S. L. (2020). *KEPUASAN PELANGGAN BERDASARKAN FASILITAS FISIK DAN KEPERCAYAAN PELANGGAN*. 2, 184–195.
- Andriansyah N, M. J., & Kusuma, N. M. P. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Ketersediaan Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Di Ruang Tunggu Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 631–640.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis Pengaruh Ketepatan Waktu , Fasilitas Kereta Api Di Stasiun Purwosari. *Magistra*, 29(99), 71–83.  
<http://journal.unwidha.ac.id/index.php/MAGISTRA/article/view/882/35%0Ahttps://onsearch.id/Record/IOS616.article-882>
- Candra, P. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Service Quality Analysis on Passenger Satisfaction in Airport*. 19(2), 45–52.
- Deryl Kresna, N., & Mohammad, M. (2023). Pengaruh Sistem Informasi Dan Kinerja Logistik Terhadap Kepuasan Pelanggan. *JMD : Jurnal Riset Manajemen & Bisnis Dewantara*, 6(2), 51–56.  
<https://doi.org/10.26533/jmd.v6i2.1191>
- Dwi Ayu Puspitasari. (2022). Pengaruh Aspek Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Visi Manajemen*, 8(1), 38–50. <https://doi.org/10.56910/jvm.v8i1.194>
- Fadhilla, I. N. (2022). Pengaruh Sistem Informasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun .... *Ground Handling Dirgantara*, 5(2), 240–249.  
<https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jgh/article/view/460%0Ahttps://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jgh/article/download/460/453>
- Fatimah, N. S., & Aji, F. M. P. (2021). Identifikasi Kenyamanan Pengguna Ruang Publik di Stasiun Kereta Api Ngrombo Toroh, Grobogan. *Prosiding (SIAR) Seminar Ilmiah ...*, 682–689.  
<https://proceedings.ums.ac.id/index.php/siar/article/view/1050%0Ahttps://proceedings.ums.ac.id/index.php/siar/article/download/1050/1026>
- Ginusti, G. N., & Sintya Ika Windiyani. (2023). Analysis of Signage Availability and Its Optimization in the Departure Area of Sams Sepinggan International Airport. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(2), 500–509.  
<https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i02.1031>
- Hafizd, K. A., & Aolia, M. (2017). Angkasa Pura Digital Signage pada Bandar udara Syamsudinor Banjarmasin. *Intensif*, 1(2), 117. <https://doi.org/10.29407/intensif.v1i2.838>
- Khairunnisa, K., Yoeliastuti, Y., & Wibowo, E. W. (2019). Analisis Harga Tiket Dan Fasilitas Transaksi Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Bandara Soekarno Hatta. *Jurnal Lentera Bisnis*, 8(2), 59.  
<https://doi.org/10.34127/jrlab.v8i2.292>
- Lita, Y. (2016). Jurnal Perhubungan Udara Evaluasi Kinerja Pelayanan Penumpang di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi The Evaluation of Passenger Services Performance in Sultan Thaha Airport - Jambi Terminal , passenger movement , operator , improvement , customer satisfactio. *Warta Ardhia Jurnal Perhubungan Udara*, 79–100.
- Nastiti, B. K. (2018). Peran Sistem Signage Pada Elemen Interior Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara. *Seminar Nasional Desain Sosial*.
- Nuzulia, A. (1967). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 5–24.
- Pancane, I. W. D., & Suarlane, I. W. (2018). Penggunaan VNC (Kontrol Jaringan Virtual) Pada FIDS (Sistem Informasi Penerbangan) di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai - Bali. *Jurnal Ilmiah Telsinas*, 1(2), 1–21.
- Prawira, S. A. (2020). the Effect of Accessibility , Innovation and Quality of Public Facilities Services on the Satisfaction of Passengers With. *Indonesian College of Economics*, 1–15.
- Saragih, N., Dyahjatmayanti, D., Udara, M. T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan Yogyakarta, T. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu Dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta International Airport. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 1183–1194.
- Sellang, K. (2019). ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PUBLIK Antara Teori dan Aplikasinya. *Ombak, February*, 1–229.  
<https://www.mendeley.com/viewer/?fileId=349a0ada-0d19-cc5f-2776-e90886da1735&documentId=e4a8153f-e14a-3a02-a647-dfbbb59f5582>
- Shelly Meilani. (2022). Studi Implementasi Flight Information Display System (FIDS) di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(6), 2913–2930. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i6.484>
- Subekti, S. (2016). Pemenuhan Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende Untuk

- Meningkatkan Kepuasan Penumpang. *Warta Penelitian Perhubungan*, 28(5), 335. <https://doi.org/10.25104/warlit.v28i5.302>
- Taufanputra, M. A., & Ariebowo, T. (2024). *Analisis Tingkat Pemahaman Penumpang terhadap Rambu-Rambu ( Signage ) di Terminal Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. 2, 1–19.
- Tjahjono, M., Ünal, E., & Tran, T. H. (2023). The Circular Economy Transformation of Airports: An Alternative Model for Retail Waste Management. *Sustainability (Switzerland)*, 15(4). <https://doi.org/10.3390/su15043860>
- Tjiptono, F. (2002). *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta. Andi PublisherTjiptono, Fandy. 2002. “Prinsip-Prinsip Total Quality Service. Yogyakarta.”
- Tresiya, D., Djunaidi, D., & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Perusahaan Jasa Ojek Online Go-Jek Di Kota Kediri). *JIMEK : Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 1(2), 208. <https://doi.org/10.30737/jimek.v1i2.310>
- Yang, Q. (2023). *Desain Antarmuka dan Implementasi Sistem Tampilan*. 10(3), 155–158.