



# Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Peningkatan Kepuasan Layanan Pelanggan Di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta: Optimalisasi Penerapan *Standard Operating Procedure* Dan Pembaharuan Pada Fasilitas Pendukung Operasional Petugas *Aviation Security*

Mochammad Azwar Anas<sup>1\*</sup>, Alza Aliwan<sup>2</sup>, Hemi Pamurahrjo<sup>3</sup>, Dwi Afriyanto<sup>4</sup>

<sup>1,2,3,4</sup>D - III Operasi Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug,

Email: <sup>1</sup>[anasmochammadazwar@gmail.com](mailto:anasmochammadazwar@gmail.com), <sup>2</sup>[alzaaliwanobu18@gmail.com](mailto:alzaaliwanobu18@gmail.com), <sup>3</sup>[hemiraharjo@gmail.com](mailto:hemiraharjo@gmail.com), <sup>4</sup>[dwi0464@yahoo.com](mailto:dwi0464@yahoo.com)

## Abstrak

Riset terdahulu atau riset yang relevan sangat penting dalam suatu riset atau artikel ilmiah. Riset terdahulu atau riset yang relevan berfungsi untuk memperkuat teori dan fenomena hubungan atau pengaruh antar variabel. Artikel ini mereview faktor-faktor yang mempengaruhi Peningkatan Kepuasan Layanan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, yaitu Optimalisasi Penerapan Standar Operating Prosedur dan Pembaharuan pada fasilitas pendukung operasional pada Petugas Aviation Security suatu studi literatur Aviation Security. Tujuan penulisan artikel ini guna membangun hipotesis pengaruh antar variabel untuk digunakan pada riset selanjutnya. Hasil artikel literature review ini adalah: 1) Optimalisasi Penerapan *Standard Operating Procedure* pada Petugas *Aviation Security* berpengaruh terhadap Peningkatan Kepuasan Layanan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta; dan 2) Pembaharuan pada fasilitas pendukung operasional Petugas *Aviation Security* berpengaruh terhadap Peningkatan Kepuasan Layanan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

**Keyword:** Kepuasan Layanan Pelanggan, *Standard Operating Procedure*, *Aviation Security*, Fasilitas Pendukung Operasional Petugas *Aviation Security*

## PENDAHULUAN

Setiap mahasiswa baik Strata 1, Strata 2 dan Strata 3, harus melakukan riset dalam bentuk skripsi, tesis dan disertasi. Begitu juga bagi dosen, peneliti dan tenaga fungsional lainnya aktif melakukan riset dan membuat artikel ilmiah untuk dipublikasi pada jurnal-jurnal ilmiah.

Karya ilmiah merupakan sebagai salah syarat bagi mahasiswa untuk menyelesaikan studi pada sebagian besar Perguruan Tinggi di Indonesia. Ketentuan ini berlaku untuk semua level jenjang pendidikan yaitu Skripsi strata satu (S1), tesis strata dua (S2) Disertasi strata tiga (S3).

Berdasarkan pengalaman empirik banyak mahasiswa dan author yang kesulitan dalam mencari artikel pendukung untuk karya ilmiahnya sebagai penelitian terdahulu atau sebagai penelitian yang relevan. Artikel yang relevan diperlukan untuk memperkuat teori yang diteliti, untuk melihat hubungan atau pengaruh antar variabel dan membangun hipotesis. Artikel ini membahas pengaruh Optimalisasi Penerapan *Standard Operating Procedure* pada Petugas *Aviation Security* dan Pembaharuan pada fasilitas pendukung operasional Petugas *Aviation Security* terhadap Peningkatan Kepuasan Layanan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, suatu studi *literature review* dalam bidang *Aviation Security*.

Peningkatan Kepuasan Layanan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta

### Kepuasan Pelanggan

Kepuasan Pelanggan merupakan bagian yang berhubungan dengan penciptaan nilai pelanggan. Terciptanya kepuasan pelanggan berarti memberi manfaat pada perusahaan diantaranya hubungan antara perusahaan dengan pelanggan menjadi baik, memberi dasar yang baik atau menciptakan kepuasan pelanggan (Sasongko, 2021).

Dimensi atau indikator Kepuasan pelanggan menurut Ismanto dan Munzir pada tahun 2020, memiliki dua faktor pendukung, yaitu kualitas pelayanan yang diberikan serta produk/jasa yang diterima oleh konsumen (Ismanto dan Munzir, 2020).

Pada beberapa perusahaan transportasi udara terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan konsumen terhadap pelayanan bandara diantaranya faktor kualitas pelayanan, faktor fasilitas yang terdapat pada bandara, serta faktor keamanan yang diberikan oleh bandara (Cesariana et al., 2022).

### Standard Operating Procedure pada Petugas Aviation Security

*Standard Operating Procedure* adalah serangkaian instruksi tertulis yang mendokumentasikan kegiatan rutin atau berulang yang diikuti oleh suatu organisasi, yang bermanfaat untuk pengembangan dan meminimalkan variasi serta mempromosikan kualitas melalui penerapan proses atau prosedur yang konsisten dalam organisasi (Putri et al., 2019).

*Aviation Security* merupakan unit yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan keamanan serta keselamatan penerbangan di seluruh wilayah Bandar Udara (Maharani dan Haryati, 2022). Maharani dan Haryati pada tahun 2022, juga menyatakan bahwa salah satu tugas seorang petugas *Aviation Security* adalah menyaring penumpang beserta barang bawaannya saat memasuki wilayah Bandar Udara, dan untuk menjalankan tugas tersebut dibutuhkan adanya ketelitian juga kedisiplinan dari petugas *Aviation Security*. Dalam menjalankan tugasnya di *security check point* petugas *aviation security* melakukan yang namanya rotasi personil, yang pertama adalah posisi untuk mengecek dokumen penumpang seperti tiket atau dokumen lainnya, yang kedua adalah posisi pemeriksaan penumpang secara manual atau menggunakan alat, dan terakhir di posisi pemeriksaan bawaan penumpang, dimana setiap posisi dibatasi waktu 30 menit (Chaniago dan Prakosawati, 2022).

Menurut Chaniago dan Prakosawati pada tahun 2022, terdapat beberapa SOP yang diterapkan oleh petugas *Aviation security* diantaranya sebagai berikut (Chaniago dan Prakosawati, 2022).

1. SOP pemeriksaan identitas, tujuan dari SOP ini adalah untuk menghindari penyalahgunaan data palsu dan meminimalisir tindak kejahatan di bandar udara. Contoh pelaksanaannya adalah menyamakan data pada dokumen identitas dengan wajah penumpang.
2. SOP di *Passenger Security Checkpoint* (PSCP), Prosedur ini dilakukan untuk memastikan dan memberikan perlindungan terhadap penumpang. Setiap penumpang yang akan check-in harus dilakukan pencocokan sesuai antara dokumen angkutan udara dengan identitas penumpang.
3. SOP Pemeriksaan Bagasi Kabin, Dasar prosedur pemeriksaan barang kabin sudah tercantum di peraturan Menteri Republik Indonesia No 51 Tahun 2020 Pasal 16 ayat 2.f dan keputusan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No 211 Tahun 2020 8.6. contohnya saat prosedur pemeriksaan barang bawaan penumpang yang melalui mesin *X-ray*. Petugas avsec (*Aviation Security*) yang dalam pemeriksaannya mempunyai 3 kategori yaitu: aman, mencurigakan, dan berbahaya.
4. SOP Pemeriksaan Secara Manual, maksud dan tujuannya dilakukannya pemeriksaan secara manual tersebut untuk memastikan dan memberikan perlindungan terhadap penumpang, yaitu dengan pemeriksaan yang dilakukan secara khusus bagi penumpang atau stakeholder yang tidak dapat dijangkau oleh alat *Walk Through Metal Detector* (WTMD) dan *Hand Held Metal Detector* (HHMD).

### Pembaharuan pada Fasilitas Pendukung Operasional Petugas Aviation Security

Fasilitas adalah objek penting untuk menaikan tingkat kepuasan seperti kenyamanan pelanggan (William da Purba, 2020). Setiap Bandar Udara harus memiliki fasilitas dan peraturan tentang security, menurut standar pemeriksaan penumpang dan barang, jenis peralatan pengamanan yang digunakan untuk memberikan pelayanan pemeriksaan penumpang dan barang/ kargo antara lain: mesin *X-ray*, *Hand Held Metal Detector* (HHMD), *Walk Through Metal Detector* (WTMD), *Circuit Cable Television* (CCTV), *Explosive Detection System* (EDS) (Daud, 2022).

Daud pada tahun 2022 menyatakan bahwa mesin *X-ray* di bandara berfungsi untuk memvisual semua barang bawaan calon penumpang pesawat udara tanpa membuka kemasan dari barang tersebut. di bandara sendiri mesin *X-ray* dibagi menurut kapasitasnya seperti: *X-Ray Cabin*, *X-Ray Baggage*, dan *X-Ray Cargo*. *Hand Held Metal Detector* merupakan alat *detector* tangan yang digunakan untuk barang bawaan yang terdapat pada pakaian/badan calon penumpang pesawat udara yang terbuat dari bahan logam dan dapat membahayakan keselamatan penerbangan. Sama seperti alat sebelumnya di bandara juga terdapat alat pendeteksi logam yang berbentuk gawang atau pintu yaitu *Walk Through Metal Detector*. Guna meningkatkan nyaman penumpang di bandara juga dilengkapi dengan kamera CCTV yang berfungsi untuk memantau situasi dan kondisi secara visual di semua ruang/wilayah di lingkungan terminal Bandar Udara dalam rangka pengamanan bandara. Dalam menjalankan tugasnya seorang petugas *Aviation Security* juga dilengkapi dengan peralatan *Explosive Detection System* untuk mendeteksi bahan peledak atau barang berbahaya lain yang mudah meledak dan dapat membahayakan keselamatan penerbangan.

**Tabel 1**  
**Penelitian terdahulu yang relevan**

No	Author (tahun)	Hasil Riset terdahulu	Persamaan dengan artikel ini	Perbedaan dengan artikel ini
1	Daud (2022)	Analisis Pengawasan Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Oleh Unit Aviation Security Di	SOP petugas Aviation Security terhadap kelancaran pelaksanaan Pengawasan Keamanan dan Keselamatan	-

		Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende	Penerbangan di Bandar Udara	
2	Sholiha (2022)	Analisis Kondisi Peralatan Unit Kerja Aviation Security Dalam Menunjang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Di Security Checkpoint 1 Dan 2 Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang	Kondisi peralatan unit kerja Avsec di SCP 1 dan 2 terhadap kelayakan peralatan Avsec terhadap keamanan dan keselamatan penerbangan di Bandar Udara.	Penerapan SOP terhadap kelayakan peralatan Avsec serta dampak peralatan yang mengalami kerusakan atau error terhadap keamanan dan keselamatan penerbangan di Bandar Udara.
3	Ulfa (2022)	Implementasi Standar Operasional Prosedur Oleh Petugas Aviation Security (AVSEC) Guna Pengoptimalan Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran Jawa Barat	Implementasi Standar operasional prosedur oleh petugas Aviation Security.	Implementasi SOP guna pengoptimalan keamanan dan keselamatan penerbangan di Bandar Udara.
4	Karwayu dan Ristiani (2023)	Kinerja Petugas Aviation Security (AVSEC) Terkait Prosedur Pemeriksaan Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Pada Era Adaptasi Kebiasaan Baru Di Bandar Udara Lede Kalumbang Sumba Barat Daya	Penerapan SOP terhadap Kinerja personel Aviation Security di Bandar Udara	Kinerja petugas Aviation Security (AVSEC) terhadap Pemeriksaan Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Pada Era Adaptasi Kebiasaan Baru
5	Widagdo (2019)	Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta	Pelayanan petugas avsec terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara	-
6	Fakhrudi (2021)	Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negero Jember	Fasilitas mempengaruhi kepuasan konsumen di Bandar Udara	-

## METODE

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan kajian pustaka (*library research*). Mengkaji teori dan hubungan atau pengaruh antar variabel dari buku-buku dan jurnal baik secara *offline* di perpustakaan dan secara *online* yang bersumber dari Mendeley, *Scholar Google* dan media online lainnya.

Penelitian kualitatif diartikan sebagai metode riset yang berfokus pada data dengan melalui komunikasi terbuka dan percakapan (Hasan et al., 2022). Berdasarkan pendapat Hasan et al. pada tahun 2022, pada penelitian kualitatif wawancara/peneliti akan mencoba memahami motivasi dan perasaan masing-masing, serta metode ini dirancang untuk membantu mengungkapkan perilaku dan persepsi responden terhadap suatu topik tertentu.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan Kajian teori dan penelitian terdahulu yang relevan maka pembahasan artikel *literature review* ini dalam konsentrasi Optimalisasi Penerapan *Standard Operating Procedure* dan Pembaharuan pada fasilitas pendukung operasional Petugas *Aviation Security* adalah:

### 1. Pengaruh Penerapan *Standard Operating Procedure* Pada Petugas *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara

Pengaruh Penerapan *Standard Operating Procedure* Pada Petugas *Aviation Security* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara, di mana dimensi atau indikator *Standard Operating Procedure* Pada Petugas *Aviation Security* (Pemeriksaan identitas, *Passenger Security Checkpoint* (PSCP), pemeriksaan bagasi kabin, dan pemeriksaan secara manual) berpengaruh terhadap dimensi atau indikator Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara (Kualitas pelayanan dan faktor keamanan yang diberikan oleh bandara) (Chaniago dan Prakosawati, 2022) (Cesariana et al., 2022).

Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara dengan memperhatikan Penerapan *Standard Operating Procedure* Pada Petugas *Aviation Security*, maka yang harus dilakukan oleh petugas *Aviation Security* adalah melaksanakan pengecekan dokumen penerbangan calon penumpang, lalu mengatur alur masuk calon penumpang dan mengarahkan calon penumpang agar seluruh barang bawaan diperiksa menggunakan mesin *X-ray*, selanjutnya dilakukan pemeriksaan calon penumpang dengan melewati WTMD dan juga HHMD apabila dilakukan secara manual. (Ulfa, 2022).

Penerapan *Standard Operating Procedure* Pada Petugas *Aviation Security* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara, apabila Penerapan *Standard Operating Procedure* Pada Petugas *Aviation Security* dipersepsikan baik oleh pelanggan/konsumen maka ini akan dapat meningkatkan kualitas pelayanan pada konsumen bandar udara (Lubis dan Bunahri, 2022). Menurut Lubis dan Bunahri pada tahun 2022, dengan keamanan yang terjamin maka pelanggan tidak perlu khawatir dengan ancaman keselamatan dan keamanan yang mungkin dapat timbul di dalam wilayah bandar udara.

Pengaruh Penerapan *Standard Operating Procedure* Pada Petugas *Aviation Security* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Daud, 2022), (Ulfa, 2022) dan (Karwayu dan Ristiani, 2023).

### 2. Pengaruh Pembaharuan Fasilitas Pendukung Operasional Petugas *Aviation Security* Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara

Pembaharuan Fasilitas Pendukung Operasional Petugas *Aviation Security* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara, dimana dimensi atau indikator Pembaharuan Fasilitas Pendukung Operasional Petugas *Aviation Security* (mesin *X-ray*, *Hand Held Metal Detector* (HHMD), *Walk Through Metal Detector* (WTMD), *Circuit Cable Television* (CCTV), *Explosive Detection System* (EDS)) (Daud, 2022). Berpengaruh terhadap dimensi atau indikator Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara (Menjamin keamanan dan keselamatan penerbangan, keteraturan dan efisiensi penerbangan sipil dari tindakan melawan hukum.), (Daud, 2022).

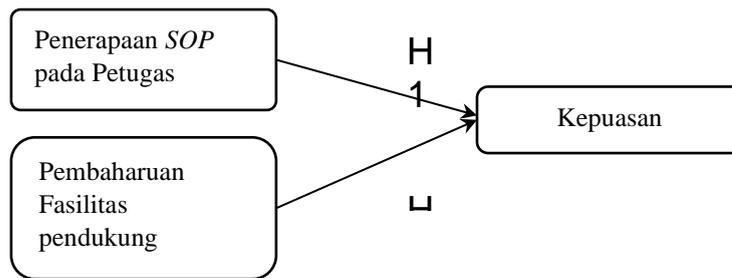
Untuk meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara dengan memperhatikan Pembaharuan Fasilitas Pendukung Operasional Petugas *Aviation Security*, maka yang harus dilakukan oleh pihak Bandar Udara adalah berupa pengajuan pengadaan fasilitas keamanan penerbangan. (Damayanti dan Tamara, 2024). Meningkatkan kualitas alat-alat penunjang petugas avsec dengan cara pembaharuan secara berkala (Istiqamah dan Sutarwati, 2022).

Pembaharuan Fasilitas Pendukung Operasional Petugas *Aviation Security* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara, apabila Pembaharuan Fasilitas Pendukung Operasional Petugas *Aviation Security* dipersepsikan baik oleh pelanggan/konsumen maka keselamatan penerbangan terjaga dan dapat meningkatkan Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara (Sholiha, 2022).

Pembaharuan Fasilitas Pendukung Operasional Petugas *Aviation Security* berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Widagdo, 2019) dan (Fakhrudi, 2021)

## Kerangka Konseptual

Berdasarkan rumusan masalah, kajian teori, penelitian terdahulu yang relevan dan pembahasan pengaruh antar variabel, maka diperoleh rerangka berfikir artikel ini seperti di bawah ini.



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

Berdasarkan gambar *conceptual framework* di atas, Pengaruh Penerapan *Standard Operating Procedure* Pada Petugas Aviation Security dan Pengaruh Pembaharuan Fasilitas Pendukung Operasional Petugas Aviation Security berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Selain dari tiga variabel eksogen ini yang mempengaruhi Kepuasan Layanan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, masih banyak variabel lain yang mempengaruhinya diantaranya adalah:

- Penerapan SOP terhadap kelayakan peralatan Avsec : (Sholiha, 2022)
- Implementasi SOP guna pengoptimalan keamanan dan keselamatan penerbangan: (Ulfa, 2022)
- Kinerja petugas Aviation Security (AVSEC): ( Karwayu dan Ristiani, 2023)

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

Berdasarkan teori, artikel yang relevan dan pembahasan maka dapat dirumuskan hipotesis untuk riset selanjutnya:

- Pengaruh Penerapan *Standard Operating Procedure* Pada Petugas Aviation Security berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta
- Pengaruh Pembaharuan Fasilitas Pendukung Operasional Petugas Aviation Security berpengaruh terhadap Kepuasan Layanan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta

### Saran

Berdasarkan Kesimpulan di atas, maka saran pada artikel ini adalah bahwa masih banyak faktor lain yang mempengaruhi Kepuasan Layanan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, selain dari Pengaruh Penerapan *Standard Operating Procedure* Pada Petugas Aviation Security dan Pembaharuan Fasilitas Pendukung Operasional Petugas Aviation Security, oleh karena itu masih diperlukan kajian yang lebih lanjut untuk mencari faktor-faktor lain apa saja yang dapat mempengaruhi Kepuasan Layanan Pelanggan di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta selain yang variabel yang diteliti pada artikel ini. Faktor lain tersebut seperti Penerapan SOP terhadap kelayakan peralatan Avsec, Kinerja petugas Aviation Security (AVSEC) terhadap Pemeriksaan Keamanan Dan Keselamatan, serta kepemilikan lisensi surat tanda kecakapan petugas (STKP) yang dimiliki oleh petugas Avsec sebelum menjalankan tugasnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cesariana, C., Juliansyah, F., & Fitriyani, R. (2022). Model Keputusan Pembelian Melalui Kepuasan Konsumen Pada Marketplace: Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 3(1), 211–224. <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i1.867>
- Chaniago, M. R., & Prakosawati, E. E. (2023). Peran Aviation Security dalam Pelayanan Pemeriksaan Penumpang dan Bagasi di Screening Check Point pada Masa Pandemi Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *JETISH: Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health*, 1(1), 16-23.
- Damayanti, S. F., & Tamara, A. P. (2024). Analisis Kesiapan Fasilitas dan Personel Unit Aviation Security di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali Dalam Rangka Pembukaan Kembali Rute Internasional. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(2), 652-670.
- Daud, M. C. N. (2022). Analisis Pengawasan Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Oleh Unit Aviation Security Di Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman Ende. *Jurnal Publikasi Manajemen Informatika*, 1(3), 102-107.

- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadji Negero Jember. *Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 10(1), 97-107.
- Hasan, M., Harahap, T. K., Hasibuan, S., Rodliyah, I., Thalbah, S. Z., Rakhman, C. U., ... & Arisah, N. (2023). Metode penelitian kualitatif. Penerbit Tahta Media.
- Ismanto, W., & Munzir, T. (2020). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen. *Jurnal Dimensi*, 9(3), 536-548.
- Karwayu, Y. P. (2023). Kinerja Petugas Aviation Security (AVSEC) Terkait Prosedur Pemeriksaan Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Pada Era Adaptasi Kebiasaan Baru Di Bandar Udara Lede Kalumbang Sumba Barat Daya. *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3), 77-84.
- Lubis, U. S. A., & Bunahri, R. R. (2022). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen terhadap Pelayanan pada Bandar Udara: Faktor Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Faktor Keamanan. *JURNAL MANAJEMEN PENDIDIKAN DAN ILMU SOSIAL*, 4(1), 571-577.
- Maharani, N. S., & Haryati, E. S. (2023). Efektivitas Petugas Unit Aviation Security (Avsec) Terhadap Keamanan di Bandar Udara Sultan Babullah Ternate. *JETISH: Journal of Education Technology Information Social Sciences and Health*, 1(1), 7-15.
- Sasongko, S. R. (2021). Faktor-faktor kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan (literature review manajemen pemasaran). *Jurnal ilmu manajemen terapan*, 3(1), 104-114.
- Sholiha, M. S. (2022). Analisis Kondisi Peralatan Unit Kerja Aviation Security Dalam Menunjang Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Di Security Check Point 1 Dan 2 Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *INSOLOGI: Jurnal Sains dan Teknologi*, 1(3), 139-147.
- Sutarwati, N. I. S. (2022). Analisis Kinerja Petugas Aviation Security dalam Pemeriksaan Barang Berbahaya di Security Check Piont 1 Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(3).
- Ulfa, R. (2022). Implementasi Standar Operasional Prosedur Oleh Petugas Aviation Security (Avsec) Guna Pengoptimalan Keamanan Dan Keselamatan Penerbangan Di Bandar Udara Nusawiru Pangandaran Jawa Barat. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 15(2), 287-291.
- Widagdo, D. (2019). Analisa Kualitas Pelayanan Keamanan Petugas Aviation Security (Avsec) Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Optimal*, 16(2), 35-45.