

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, PENANGANAN BAGASI
PENUMPANG DAN MANAJEMEN WAKTU TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN PT. LION AIR DI BANDARA SURABAYA**

Dedi Novi Tri Laksono

Program Studi Manajemen

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya

e-mail : dedinovilaksono@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan bagasi penumpang dan manajemen waktu secara bersama-sama terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air. (2) Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan bagasi penumpang dan manajemen waktu secara parsial terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air. Penelitian ini dikategorikan dalam penelitian studi kasus, dengan populasi seluruh pelanggan PT. Lion Air dengan sampel sebanyak 100 penumpang yang menggunakan penerbangan PT. Lion Air. Teknik analisis yang digunakan adalah uji regresi linear berganda, uji F, dan uji T. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan bagasi penumpang dan manajemen waktu secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. (2) Kualitas pelayanan, penanganan bagasi penumpang dan manajemen waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan; penanganan bagasi penumpang; manajemen waktu; kepuasan pelanggan.

PENDAHULUAN

Suatu pembangunan sektor jasa pelayanan angkutan transportasi dapat difungsikan pada tercapainya sebuah tatanan transportasi nasional yang handal, berkemampuan tinggi serta dapat diselenggarakan secara efektif maupun efisien dan dapat juga

menunjang serta menggerakkan dinamika suatu pembangunan. Dengan cara memberikan dukungan pada mobilitas manusia, barang maupun jasa dan juga memberikan dukungan pada sebuah pola distribusi nasional dan mampu meningkatkan hubungan internasional yang lebih

mengedepankan perkembangan kehidupan bermasyarakat, berbangsa dan bernegara dalam hal ini mewujudkan tentang wawasan kenusantaraan.

Di Indonesia terdapat 17 maskapai penerbangan yang masih beroperasi sampai dengan tahun 2020 saat ini, yaitu maskapai Garuda Indonesia, maskapai Citilink Indonesia, maskapai Lion Group (Lion Air, Batik Air, Wings Air dan Malindo Airways), maskapai Air Asia Indonesia, maskapai Kalstar Aviation, maskapai Trans Nusa Air, maskapai Trigana Air, maskapai Xpress Air, maskapai Cathay Pasific, maskapai Sriwijaya Group (Sriwijaya Air dan Nam Air), maskapai Susi Air, maskapai China Airlines dan maskapai Jetstar Air.

Namun dari keseluruhan maskapai tersebut hanya beberapa yang mampu melayani penerbangan untuk angkutan penumpang dan maskapai lainnya hanya melayani penerbangan untuk angkutan barang. Pelayanan umum

yang menyangkut dengan pelayanan tiketing komplain dan bantuan lainnya selalu tersedia pada bandara-bandara baik kecil maupun besar, serta juga terdapat di mall-mall yang tersebar di Indonesia.

Sedangkan untuk agen-agen tiket semuanya menggunakan system pelayanan *online*. Peneliti yang juga karyawan di perusahaan penerbangan telah memiliki pengalaman yang sangat berharga terhadap proses-proses pemberian layanan untuk mencapai kepuasan pelanggannya, hal ini dibuktikan dengan masa kerja peneliti di bisnis penerbangan ini, yaitu di PT. Lion Air sekitar 5 tahun lebih, dengan pengalaman selama 5 tahun lebih tersebut sangatlah patut jika peneliti mengambil konsep penelitian berkaitan dengan proses pelayanan dan pengukuran kepuasan pelanqqan jasa penerbanqan.

Sebagaimana sudah diketahui PT. Lion Air Mentari Airlines dalam hal ini membawahi Lion Group resmi berdiri

pada tanggal 19 Oktober 1999 dengan memulai penerbangan pertama pada tanggal 30 Juni 2000. Di awal berdiri, PT. Lion Mentari Airlines menargetkan pelayanan kelas ekonomi. Hal tersebut tercermin dengan harga tiket yang cukup murah dan rute maskapai PT. Lion Air mencakup ke seluruh pelosok negeri.

Sebagai pesawat yang bergerak di kelas ekonomi, PT. Lion Air dalam melaksanakan operasinya berpedoman sesuai dengan jadwal penerbangan yang sudah ditetapkan secara tepat serta sesuai dengan waktu yang diinginkan oleh pelanggan, dan proses penanganan bagasi penumpang dilakukan dengan baik. Dengan demikian sangat dibutuhkan untuk menjamin kepuasan pelanggan dan citra perusahaan penerbangan sehingga dapat mempertahankan suatu kelangsungan hidup perusahaan kedepannya.

Dengan slogan "*We make people Fly*" maka dengan kualitas pelayanan

dengan mengedepankan ketepatan waktu, kepedulian, kenyamanan, keamanan serta lebih memahami keinginan pelanggan karena kesemua faktor tersebut berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Maka target untuk tidak adanya pelayanan yang buruk bagi pelanggan harus juga menjadi salah satu bentuk pelayanannya.

Di tengah kondisi pandemi seperti sekarang mengakibatkan turunnya jumlah penumpang yang menggunakan jasa transportasi udara, hal tersebut menjadi sebuah kewajaran karena maskapai dan pihak penumpang harus patuh terhadap aturan-aturan yang sudah dibuat oleh Pemerintah sebelum menggunakan jasa transportasi udara.

Dengan melihat kondisi tersebut, PT. Lion Air menggunakan beberapa macam cara agar menarik hati pelanggan untuk tetap menggunakan jasanya dengan tetap mengedepankan protokol kesehatan.

Kondisi yang dimiliki menjadi sangat perlu penelitian untuk melihat persepsi dari pelanggan, konsep-konsep apa yang diinginkan pelanggan berkaitan dengan kepuasannya terhadap kualitas pelayanan yang disajikan oleh jasa penerbangan PT. Lion Air.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono (Sugiyono, 2012:6) penelitian kuantitatif adalah penelitian yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis pendekatan induktif. Penelitian kuantitatif menitik beratkan pada pengukuran dan analisis hubungan sebab akibat setiap variabel.

Desain penelitian adalah *explanatory* dengan jenis penelitian deskriptif dan kausal, yaitu peneliti akan melakukan pengujian terhadap hipotesis dan menguji pengaruh variable independen yaitu kualitas pelayanan, penanganan bagasi,

manajemen waktu terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan.

Dalam penelitian ini yang menjadi populasi adalah semua penumpang penerbangan di Bandara Surabaya bulan November 2020 berjumlah kurang lebih 42.000 orang, sedangkan sampel adalah jumlah responden yang ada didalam sebuah populasi. Penentuan jumlah sampel ini didasarkan pada (Roscoe, Sekaran,2006) menyatakan bahwa ukuran sampel lebih dari 30 dan kurang dari 500 adalah tepat untuk kebanyakan penelitian.

Untuk menentukan ukuran sampel dari suatu populasi digunakan rumus Slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1+N e^2}$$

Keterangan:

n = Ukuran Sample

N = Ukuran Populasi

e = Presentasi kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sample (10%)

Jadi jumlah sample yang di ambil adalah :

$$n = \frac{42000}{1 + (42000)(0.1)^2} = 99,76$$

Maka berdasarkan hasil di atas sample yang di ambil untuk penelitian ini adalah sebanyak 100 responden.

Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah untuk mendapatkan sumber data secara akurat dan valid serta dapat untuk dipertanggungjawabkan kebenarannya. Adapun cara untuk memperoleh data dan informasi dalam penelitian ini, yakni dari Penelitian Kepustakaan sebagai dasar teori dan acuan dalam mengolah data serta dari Riset Internet untuk memperoleh berbagai data dan informasi tambahan dari situs-situs yang berhubungan dengan penelitian.

Sehingga dari teknik pengumpulan data diatas dapat diperoleh sumber dan pengumpulan data dalam penelitian ini yakni menggunakan metode survei melalui penyebaran kuesioner terstruktur yang

diberikan kepada 100 responden dan dirancang untuk mendapatkan informasi yang lebih spesifik serta informasi tambahan dari website PT. Lion Air yang berisi informasi yang berhubungan dengan masalah yang sedang diteliti.

Setelah data tersebut dikumpulkan, kemudian data tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik pengolahan data. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini bertujuan untuk menjawab pertanyaan yang tercantum dalam identifikasi masalah. Metode analisis data yang digunakan adalah metode analisis statistik dengan menggunakan software *IBM SPSS Statistics 25*.

Teknik analisis data yang digunakan pada penelitian ini yaitu teknik analisis regresi dua prediktor atau analisis berganda. Kegiatan dalam analisis data adalah mengelompokkan data berdasarkan variabel dan jenis responden, menstabilasi data berdasarkan variabel dari seluruh responden, menyajikan data dari setiap variabel yang diteliti, melakukan

perhitungan untuk menjawab rumusan masalah dan melakukan perhitungan untuk menguji hipotesis yang telah diajukan.

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan pengujian secara parsial (uji t) dan penyajian secara simultan (uji F). Hipotesis yang akan diuji dan dibuktikan

HASIL DAN PEMBAHASAN

Teknis analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji regresi linier berganda, uji t dan uji F.

Analisis Regresi linier berganda ini untuk mengetahui pengaruh antar variabel

dalam penelitian ini berkaitan dengan pengaruh variabel-variabel yaitu kualitas pelayanan, penanganan bagasi, manajemen waktu terhadap kepuasan pelanggan.

independen dengan variabel dependen, dalam melakukan pengolahan uji regresi linier berganda ini menggunakan SPSS 25, hasilnya sebagai berikut:

Tabel 1. Analisis Regresi Linier Berganda

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
		B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12.221	2.311			5.287	.000
	Kualitas Pelayanan	.597	.071	.650		8.412	.000
	Penanganan Bagasi	.990	.126	.599		7.870	.000
	Manajemen Waktu	.180	.083	.154		2.155	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
Sumber: data diolah SPSS 25

Berdasarkan tabel 1 tersebut, didapatkan persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 12,221 - 0,597X_1 + 0,990X_2 + 0,180X_3 + 2,311$$

Keterangan :

Y = Kepuasan pelanggan

a = Konstanta

b_1 = koefisien regresi dari kualitas pelayanan

b_2 = koefisien regresi dari Penanganan Bagasi

b_3 = koefisien regresi dari manajemen waktu

X_1 = kualitas pelayanan

X_2 = Penanganan Bagasi

X_3 = manajemen waktu

e = Tingkat kesalahan (*error*)

Berdasarkan tabel 4.4 menjelaskan bahwa nilai dari koefisien konstanta yaitu 12,221, sedangkan nilai dari variabel kualitas pelayanan (X_1) 0,597 berpengaruh positif (+) terhadap kepuasan pelanggan, variabel penanganan bagasi (X_2) 0,990 berpengaruh positif (+) terhadap kepuasan pelanggan, dan variabel manajemen waktu (X_3) 0,180 berpengaruh positif (+) terhadap kepuasan pelanggan, dan nilai dari *error* adalah 2,311.

Analisis Uji Parsial (uji-t) yakni pengujian yang dilakukan adalah uji parameter (uji korelasi) dengan menggunakan uji t-statistik. Hal ini

membuktikan apakah terdapat pengaruh antara masing-masing variabel independen (X) dan variabel dependen (Y).

1. Merumuskan Hipotesis

a. $H_0: \beta_1 = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

$H_a: \beta_1 \neq 0$, ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan terhadap variabel kepuasan pelanggan.

b. $H_0: \beta_2 = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel penanganan bagasi terhadap variabel kepuasan pelanggan.

$H_a: \beta_2 \neq 0$, ada pengaruh yang signifikan antara variabel penanganan

bagasi terhadap variabel kepuasan pelanggan.

- c. $H_0: \beta_3 = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel manajemen waktu terhadap variabel kepuasan pelanggan.
- $H_a: \beta_3 \neq 0$, ada pengaruh yang signifikan antara variabel manajemen waktu terhadap variabel kepuasan pelanggan.

2. Menentukan taraf nyata (signifikan)

Menentukan taraf nyata (signifikan) yang digunakan yaitu $\alpha = 0,05$ atau 5 %. Dasar pengambilan keputusan:

- Jika nilai sig < 0,05 maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya
- Jika nilai sig > 0,05 maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3. Menentukan nilai t_{table} .

Untuk mencari nilai t_{table} maka memerlukan rumus sebagai berikut :

$$(Df = n - k)$$

Keterangan :

k : Jumlah variabel penelitian

n : Jumlah observasi /data/responden

Df : Derajat Bebas

4. Menentukan nilai t_{hitung} .

Untuk mencari nilai t_{hitung} . Memerlukan rumus sebagai berikut:

$$t_{hitung} = \frac{X_1 - X_2}{\sqrt{\frac{(n_1-1)s_1^2 + (n_2-1)s_2^2}{n_1+n_2-2} \left(\frac{1}{n_1} + \frac{1}{n_2}\right)}}$$

Keterangan :

X_i : adalah rata-rata skor / nilai kelompok i.

n_i : adalah jumlah responden kelompok i

s_i^2 : adalah variance skor kelompok i.

Hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan

t_{tabel} sehingga dapat disimpulkan secara parsial (Uji t) dasar pengambilan keputusan:

- Jika $t_{hitung} > t_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya
- Jika $t_{hitung} < t_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

Adapun hasil dari uji t tersebut sebagai berikut:

Tabel 2. Uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	12.221	2.311		5.287	.000
	Kualitas Pelayanan	.597	.071	.650	8.412	.000
	Penanganan Bagasi	.990	.126	.599	7.870	.000
	Manajemen Waktu	.180	.083	.154	2.155	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan
Sumber: data diolah SPSS 25

Berdasarkan tabel 2. dapat disimpulkan bahwa:

1. Pengujian Hipotesis Pertama (H_1)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X_1 (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 8,412 > t_{tabel} 1,983$,

sehingga dapat disimpulkan bahwa H_1 diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan X_1 (Kualitas Pelayanan) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan).

2. Pengujian Hipotesis Kedua (H_2)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X_2 (Penanganan

Bagasi) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 7,870 > t_{tabel} 1,983$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan X_2 (Penanganan Bagasi) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan).

3. Pengujian Hipotesis Ketiga (H_3)

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh X_3 (Manajemen Waktu) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan) adalah sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai $t_{hitung} 2,155 > t_{tabel} 1,983$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_3 diterima yang berarti terdapat pengaruh signifikan X_3 (Manajemen Waktu) terhadap Y (Kepuasan Pelanggan).

Uji-F yakni pengujian yang dilakukan ini adalah dengan uji parameter β (uji

korelasi) dengan menggunakan uji *F-statistik*. Untuk menguji pengaruh variabel bebas secara bersama-sama (simultan) terhadap variabel terikat digunakan uji *F*. menggunakan SPSS. Distribusi *F* ini ditentukan oleh derajat kebebasan pembilang dan penyebut, yaitu k dan $n - k - 1$

1. Merumuskan Hipotesis

a. $H_0: \beta = 0$, tidak ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan, penanganan bagasi, dan manajemen waktu terhadap variabel kepuasan pelanggan.

$H_a: \beta \neq 0$, ada pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan, penanganan bagasi, dan manajemen waktu terhadap variabel kepuasan pelanggan.

2. Menentukan taraf nyata (signifikan)

Menentukan taraf nyata (signifikan) yang digunakan yaitu $\alpha = 0,05$ atau 5 %. Dasar pengambilan keputusan:

- Jika nilai sig $< 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, sebaliknya
- Jika nilai sig $> 0,05$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak.

3. Menentukan nilai F_{tabel} .

Untuk mencari nilai F_{tabel} maka memerlukan rumus sebagai berikut :

$$\begin{aligned} Df1 &= k - 1 \\ Df2 &= n - k \end{aligned}$$

Keterangan :

k : Jumlah variabel penelitian

n : Jumlah observasi /data /responden

Df : Derajat Bebas

4. Menentukan nilai F_{hitung} .

Untuk mencari nilai F_{hitung} . Memerlukan rumus sebagai berikut:

$$F = \frac{R^2 / (n - 1)}{(1 - R^2) / (n - k)}$$

Keterangan :

R^2 : koefisien determinasi

n : jumlah data

k : jumlah variabel independen

Hasil perhitungan ini selanjutnya hasil hipotesis F_{hitung} dibandingkan dengan F_{tabel} sehingga dapat disimpulkan secara simultan (Uji F), dasar pengambilan keputusan adalah sebagai berikut::

- Jika $F_{hitung} < F_{tabel}$ maka H_0 diterima dan H_a ditolak, sebaliknya
- Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima.

Adapun hasil dari uji F tersebut sebagai berikut:

Tabel 3. Uji F

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	394.732	3	131.577	36.187	.000 ^b
	Residual	349.058	96	3.636		
	Total	743.790	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pelanggan

b. Predictors: (Constant), Manajemen Waktu (X3), Penanganan Bagasi (X2), Kualitas Pelayanan (X1)

Sumber: data diolah SPSS 25

Berdasarkan tabel 3 tersebut diperoleh nilai $F_{hitung} 36.187 > F_{tabel} 3.091$ dan nilai $sig 0,000 < 0,05$ maka dari itu bisa ditarik kesimpulan bahwa kesemua variabel X (Kualitas Pelayanan, Penanganan Bagasi, Manajemen Waktu) secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel Y (Kepuasan Pelanggan).

Pembahasan perihal pengujian terhadap hipotesis dan menguji pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan, penanganan bagasi, manajemen waktu terhadap variabel dependen yaitu kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

1. Hipotesis Pertama

Berdasarkan hasil pengujian dari hipotesis pertama menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Dari jawaban kuesioner yang di isi oleh responden, penumpang Lion Air merasakan suatu kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan nilai lebih dalam menggunakan jasa penerbangan Lion Air.

2. Hipotesis Kedua

Berdasarkan hasil pengujian dari hipotesis kedua menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara penanganan bagasi

terhadap kepuasan pelanggan. Dari jawaban kuesioner yang di isi oleh responden, penumpang Lion Air merasakan suatu penanganan bagasi yang baik dapat memberikan nilai lebih dalam menggunakan jasa penerbangan Lion Air.

3. Hipotesis Ketiga

Berdasarkan hasil pengujian dari hipotesis ketiga menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara manajemen waktu terhadap kepuasan pelanggan. Dari jawaban kuesioner yang di isi oleh responden, penumpang Lion Air merasakan suatu manajemen waktu yang baik dapat memberikan nilai lebih dalam menggunakan jasa penerbangan Lion Air.

KESIMPULAN

Berpatokan dari keseluruhan hasil penyelidikan dan hasil pemeriksaan

data yang telah diperoleh pada pengaruh dari kualitas pelayanan, penanganan bagasi serta manajemen waktu terhadap apa yang menjadi kepuasan pelanggan PT Lion Air di Bandara Surabaya, sehingga dapat ditarik beberapa kesimpulan yakni:

1. Sebuah kualitas pelayanan berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap apa yang menjadi kepuasan pelanggan PT. Lion Air di Bandara Surabaya.
2. Sebuah penanganan bagasi berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap apa yang menjadi kepuasan pelanggan PT. Lion Air di Bandara Surabaya.
3. Sebuah manajemen waktu berpengaruh secara positif serta signifikan terhadap apa yang menjadi kepuasan pelanggan PT. Lion Air di Bandara Surabaya.

DAFTAR PUSTAKA

- Alma, Buchari. (2014). *Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa*. Bandung: penerbit Alfabeta.
- Atik,dan ratminto. (2005). *Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, (1996). *Services Marketing*. Edisi1. Boston. MCGraw-Hill.
- Bitner, Mary Jo, Zeithaml, Valarie A, (2003). *Services Marketing*. Edisi 3. Boston MCGraw-Hill.
- Cravens, W., & David. (2008). *Pemasaran Strategis*, cetakan 3, Jakarta: Erlangga.
- Dale, Timpe (2002). *Seri Manajemen Sumber Daya Manusia Kinerja*, cetakan kelima, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dutka, Alan. (2008). *AMA Hand Book for Customer Satisfaction*. NTC Business Book,. Lincolnwood, Illinois.
- Ghozali, Imam. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Shidarta. (2018). *Keterlambatan dan pembatalan penerbangan*. diambil kembali dari bussiness-law: <https://business-law.binus.ac.id/2018/01/19>.
- Kotler, Philip. (2005). *Prinsip-prinsip Pemasaran Jilid I*. Jakarta: Erlangga.
- Kusaeri dan Suprananto. (2012). *Pengukuran dan Penilaian Pendidikan*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Leman. (2007). *Memahami Adversity Quotient*. Anima (Indonesian Psychological Journal).
- Lavrova K. dan Levin A., 2006. *Burnout Syndrome: Prevention and Management. Handbook for workers of harm reduction programs*. Diunduh dari http://www.hannreduction.orWru/images/stories/library/burnout_syndrome_06_en.pdf.
- Mowen, John C dan Minor, Micheal. (2012). *Perilaku Konsumen*. dialih bahasakan oleh Dwi Kartika Yahya. Jakarta: Erlangga.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Ravitaningrum, A. S. (2018). *Penelitian Analisis kualitas pelayanan pada maskapai penerbangan Lion Air di Yogyakarta*.

- Ridwanullah. (2016). *Penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan jasa penerbangan dengan kepuasan sebagai variabel moderating PT. LION mentari Airlines.*
- Roscoe. (1975), dikutip dari Uma Sekaran. (2006). *Metode Penelitian Bisnis*, Jakarta: Salemba Empat.
- Sallis, Edward. (1993), dikutip dari Hidayati. (2015). *Total Quality Management in Education*. London: Philadelphia.
- Santoso, Singgih. (2012). *Statistik Parametrik*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Umum.
- Selvy, N., Srikandi, K., & Andriani K. (2013). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN, CITRA PERUSAHAAN DAN LOYALITAS PELANGGAN*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), Vol. 6, No. 2, Desember 2013, 1-9
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta, CV
- Supranto, J. (2011). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan Untuk Menaikkan Pangsa Pasar*, Cetakan keempat, Penerbit PT Rineka Cipta, Jakarta.
- Sunyoto, Danang. (2016). *Metodologi Penelitian Akuntansi*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Tjiptono, Fandy. (2014). *Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan, dan Penelitian*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Tri, U. W. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bisnis Jasa Transportasi Gojek*.
- Wardani, T. u. (2017). *Penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada bisnis jasa transportasi gojek*. Sumatera Utara: Tri ulfa wardani.
- Wawan, Kuswandi. (1996). *Komunikasi Massa Sebuah Analisis Media Televisi*, Jakarta:Rineka Cipta, 1996.
- Wyckof. (2014). *Komponen dan Dimensi Kualitas Jasa*. Dalam F. Tjiptono, Pemasaran Jasa (hal. 268). Yogyakarta: Penerbit Andi. Yoeti. (2014). *Perilaku pelanggan terhadap kepuasan dan ketidakpuasan*. manajemen.
- Yoeti, Oka A. (2008). *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Pradnya Paramita: Jakarta.