

PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PENGGUNA TRANS BATAM DI KORIDOR SEKUPANG-JODOH

Ratna Melinda Putri¹, Tiurniari Purba, S.E., M.M²

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam

²Dosen Program Studi Manajemen, Universitas Putera Batam
e-mail: Ratnamelinda87@gmail.com

ABSTRACT

One of the public transportation in Batam City, namely the Trans Batam Bus. The Trans Batam Bus is a public transportation presented by the Batam City government to the public. In an effort to create passenger satisfaction. Facilities and service quality by maintaining the value of passenger satisfaction. Determined the effect of facilities and service quality on the satisfaction of passengers using Trans Batam in the Sekupang-Jodoh corridor was the purpose of the study. A quantitative method was used to solve the problems in which questionnaires are distributed as instruments in data collection. The sample technique used to collect data in this study is sampling using a probability sampling technique or called simple random sampling. With a total of 100 respondents using the Trans Batam Bus. The results of the research that were tested using SPSS version 25 showed that passenger satisfaction was influenced by facilities and service quality with an R Square value of 0.843 or 84,3%. The study showed the results that the variabel facilities and service quality give a positive and significant effect on passenger satisfaction.

Keywords: Facilities; Passenger Satisfaction; service Quality.

1. PENDAHULUAN

Di era globalisasi kemajuan teknologi dewasa ini melesat pesat. Dengan perkembangan teknologi yang canggih ini membuat kehidupan masyarakat mengalami perkembangan. Di era globalisasi semua yang diperlukan dapat diakses dengan mudah seperti teknologi transportasi. Alat transportasi merupakan suatu penggerak yang menghubungkan dari tempat ke tempat lain, dimana memanfaatkan kendaraan yang dioperasikan individu atau mesin. Transportasi mempunyai peran dalam kehidupan manusia untuk menunjang pertumbuhan ekonomi masyarakat dalam pembangunan ekonomi wilayah. Oleh karena itu, keberhasilan suatu pembangunan ekonomi harus mengembangkan sistem transportasi yang baik sesuai kebutuhan dan perkembangan zaman.

Fasilitas yakni sumber daya fisik dimana keberadaanya wajib ada sebelum konsumen merasakan jasa tersebut (Saputra, 2018:73). Fasilitas ialah sebagai alat dimana penggunaanya berfungsi supaya suatu pekerjaan sesuai yang dikehendaki. Di dunia jasa khususnya transportasi memberikan kenyamanan pada penumpang menjadi prioritas utama dengan diiringi fasilitas

yang ada. Tidak lupa hal wajib supaya konsumen menerima jasa yang ditawarkan dengan baik yakni adanya fasilitas penunjang.

Kualitas Pelayanan yakni penyediaan jasa yang harus dilakukan dengan baik dan memberikan nilai penumpang yang didasari oleh faktor kualitas jasa (Deliyani & Prambudi, 2019:126). Dalam jasa transportasi perlu memberikan pelayanan yang berkualitas yang tepat apabila suatu perusahaan yang ingin mencapai keberhasilan maka dapat memberikan pelayanan yang sesuai diharapkan penumpang terhadap fasilitas dan pelayanan jasanya sehingga terpenuhi melebihi harapannya dapat menimbulkan kepuasan dalam diri penumpang.

Dengan adanya transportasi yang tersedia, maka peneliti mengambil jasa transportasi umum di Kota Batam yaitu Bus Trans Batam. Bus Trans Batam merupakan transportasi umum milik Pemerintah. Trans Batam beroperasi sejak Tahun 2004 hingga saat ini. Selaras bersama programnya Pemerintah yaitu kepedulian pemerintah dimana menghadirkan pelayanan terbaik untuk warga sipil. Adanya Trans Batam bertujuan menghadirkan moda transportasi dimana dapat digunakan seluruh

lapisan masyarakat, nyaman, serta aman dengan sarana dan prasarana yang memadai.

Fasilitas ialah dimana kewajiban sumber daya fisik diwajibkan ada sebelum sesuatu yang ditawarkan bisa diberikan pada konsumen (Anita & Afridola Sri, 2019:). Fasilitasnya yang baik dihadirkan oleh Trans Batam, namun masih ada beberapa masalah seperti tidak setiap halte tertunjang fasilitas yang sama, berlaku juga di Bus seperti *air conditioner*, kursi duduk, televisi, serta toilet umum masih yang dirasakan masih kurang memadai dengan kondisi yang mengalami kerusakan yang kurang memuaskan.

Kualitas Pelayanan yakni kemampuan tuntutan pemenuhan apa yang pelanggan butuhkan, harapan pelanggan atas kualitas pelayanan yang baik (Widjaja, 2015:120). Akan tetapi masih ada kekurangan pada pelayanan jasa Trans Batam yakni kurang informatifnya petugas bus saat penumpang bertanya, pembayaran menggunakan tunai meskipun fasilitas *cashless* sudah tersedia, serta kedatangan bus sering tidak sesuai dengan jadwal tertera..

Penelitian ini memiliki tujuan:

1. Diketuinya pengaruh fasilitas atas kepuasan penumpang pengguna Trans Batam dikoridor Sekupang-Jodoh.
2. Diketuinya pengaruh kualitas pelayanan atas kepuasan penumpang pengguna Trans Batam dikoridor Sekupang-Jodoh.
3. Diketuinya pengaruh fasilitas serta kualitas pelayanan atas kepuasan penumpang pengguna Trans Batam dikoridor Sekupang-Jodoh.

2. KAJIAN TEORI

2.1 Fasilitas

Fasilitas yakni fasilitas yang dapat diukur dari manfaat yang disediakan oleh perusahaan atau alternatif yang dirasakan, apabila fasilitas yang disediakan telah memadai dan bisa memenuhi keinginan pengguna jasa maka berpengaruh bagi keberhasilan suatu perusahaan (Dalame & Rustam, 2020:218).

Adapun indikator-indikator fasilitas (Srijani & Hidayat, 2017:34):

1. Perencanaan Spasial
2. Perencanaan Rungan
3. Perlengkapan atau Perabotan
4. Tata cahaya serta Warna
5. Disampaikannya pesan-pesan secara grafis
6. Unsur pendukungnya

2.2 Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan merupakan segala sesuatu dimana diinginkannya pelanggan agar harapannya atas pelayanan terpenuhi mengingat mereka ialah penerima layanan, diiringi dengan kepuasan akan

layanan yang lebih baik dari sebelumnya (Sholeha et al., 2018:17).

Indikator-indikator Kualitas Pelayanan ialah (Widjaja, 2015:120):

1. *Tangibles*
2. *Credibility*
3. *Access*
4. *Courtesy*
5. *Communication*

2.3 Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang merupakan kepuasan yang mencerminkan penilaian seseorang atas kinerja yang dirasakan yang berhubungan dengan harapan (Ardiansyah et al., 2018:370).

Adapun indikator-indikator kepuasan penumpang (Tjiptono, 2015:146):

1. Kinerja
2. Harapan

2.4 Penelitian Terdahulu

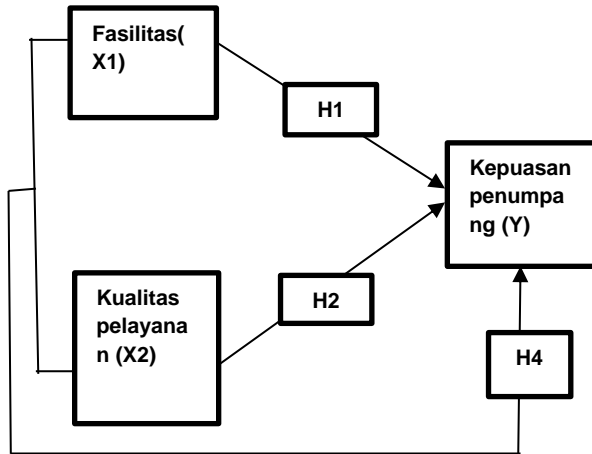
Bertujuan diketahuinya hasil penelitian terdahulu agar dapat digunakan untuk pembandingan dan gambaran atas penelitian ini. Berdasarkan penelitian oleh (Oskar & Tiurniari Purba, 2020) berjudul pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Cahaya Exspress di Kota Batam, penelitian menghasilkan dengan simultan fasilitas dan kualitas pelayanan ad pengaruhnya positif serta signifikan atas kepuasan pelanggan.

Begitu juga dengan penelitian yang dikerjakan oleh (Erisa Deliyani & Bono Prambudi, 2019) berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada penumpang MRT Jakarta. Hasil penelitian menyatakan indikator-indikator dipenelitian ini sifatnya valid serta reliabel.

Dan penelitian oleh (Dina Yuliana, 2017) dengan judul pengaruh fasilitas, layanan, dan informasi aksesibilitas atas tingkat kepuasan penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. Hasil penelitiannya menunjukkan fasilitas, layanan, serta informasi aksesibilitas secara gabungan memberikan pengaruh atas tingkat kepuasan penumpang angkutan udara dalam negeri dan luar negeri.

2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran atas penelitian ini ditunjukkan gambar 1.



3. METODOLOGI PENELITIAN

Konsep desain penelitian pada dasarnya peneliti akan mengarahkan tentang suatu hal dimana wajib dilakukan dengan berupaya untuk melakukan suatu penelitian. Metode kuantitatif digunakan atas penelitian ini. Metode kuantitatif dilandasi pada filsafat *positivism*, guna meneliti populasi serta sampel (Sugiyono, 2012:11). Variabel bebas dan terikat pada penelitian ini dijelaskan dengan baik. Pengumpulan data lewat penyebaran kuesioner, responden diminta mengisi kuesioner dan didapatkan hasilnya. Regresi Linear Berganda merupakan instrument analisis penelitian dimana digunakan penelitian ini lewat penjelasan tabel, grafik serta gambar agar tersajinya hasil analisis atas data serta penjelasan dapat diperkuat.

Dapat dilihat bertumpu aspek cara pengumpulan data yakni lewat kuesioner (angket), observasi (pengamatan), dan interview (wawancara) atau bisa dilakukan dengan cara keseluruhannya (Sugiyono, 2015:137). Secara spesifik peneliti memilih kuesioner menjadi teknik pengumpulan data. Kuesioner ialah teknik terkumpulnya jawaban responden lewat pernyataan yang dikemas dengan menggunakan skala tertentu. Kuesioner bisa menjadi penentuan atas jawaban responden sehingga dijadikan acuan pengukuran variabel. Oleh karena itu, kuesioner dapat lebih mudah apabila jangkauan responden luas serta berjumlah besar.

Tabel 1. Skala Likert.

KETERANGAN	PENILAIAN
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (ST)	4
Ragu – Ragu (RG)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Uji Validitas

Melalui item pernyataan pada kuesioner, uji validitas digunakan agar teruji valid atau tidaknya suatu pengujian tersebut, batasan nilai signifikan sebesar 0,05.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Fasilitas

No	r hitung	r tabel	keterangan
X1.1	0,900	0,195	Valid.
X1.2	0,810	0,195	Valid.
X1.3	0,840	0,195	Valid.
X1.4	0,685	0,195	Valid.
X1.5	0,816	0,195	Valid.
X1.6	0,896	0,195	Valid.
X1.7	0,883	0,195	Valid.
X1.8	0,909	0,195	Valid.
X1.9	0,931	0,195	Valid.

Sumber: (SPSS25, 2021)

Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan

No	r hitung	r tabel	keterangan
X2.1	0,905	0,195	Valid.
X2.2	0,901	0,195	Valid.
X2.3	0,933	0,195	Valid.
X2.4	0,934	0,195	Valid.
X2.5	0,832	0,195	Valid.
X2.6	0,935	0,195	Valid.
X2.7	0,924	0,195	Valid.
X2.8	0,921	0,195	Valid.
X2.9	0,921	0,195	Valid.

Sumber: (SPSS25, 2021)

Tabel 4. Hasil UjiValiditas Kepuasan Penumpang

No	r hitung	r tabel	keterangan
Y.1	0,900	0,195	Valid.
Y.2	0,960	0,195	Valid.
Y.3	0,905	0,195	Valid.
Y.4	0,958	0,195	Valid.
Y.5	0,949	0,195	Valid.
Y.6	0,957	0,195	Valid.

Sumber:(SPSS 25, 2021)

Berdasarkan tabel diatas dapat diuraikan:

1. Tabel 2 hasil olahan SPSS ver.25, menyatakan variabel fasilitas valid (Rhitung >Rtabel).
2. Tabel 3 hasil olahan SPSS ver.25, menyatakan variabel kualitas pelayanan ialah valid (Rhitung >Rtabel).
3. Tabel 4 hasil olahan SPSS ver.25 variabel kepuasan penumpang dapat dinyatakan valid disebabkan Rhitung >Rtabel.

4.2 Hasil Uji Reliabilitas

Tabel 5. HasilUji Reliabilitas

Item pernyataan	Korelasi produk moment	Kriteria	Interprestasi
Fasilitas (X ₁)	0,953	>0,80	<i>Reliable</i>
Kualitas Pelayanan (X ₂)	0,975	>0,80	<i>Reliable</i>
Kepuasan Penumpang (Y)	0,973	>0,80	<i>Reliable</i>

Sumber: (SPSS 25, 2021)

Bertumpu tabel 5 pengolahan data menunjukkan bahwa:

1. Olah data menunjukkan hasil 0,953>0,80 , menyimpulkan pernyataan pada X₁ dikatakan Reliabel serta kriterianya sangat tinggi.
2. Olah data menunjukkan hasil sebesar 0,975>0,80 ; menyimpulkan bahwa pernyataan pada X₂ dinyatakan Reliabel serta kriterianya sangat tinggi.
3. Olah data menunjukkan hasil 0,973>0,80 menyimpulkan jika pernyataan pada Y dinyatakan Reliabel serta kriterianya sangat tinggi.

4.3 Hasil Uji Normalitas

Tabel 6. Hasil Uji Kolmogrov-Smirnov.

N		100
NormalParameter ^{a,b}	Mean.	0,0000000
	Std. Deviations.	0,19670490
Most Extreme Difference	Absolutes.	0,079
	Positive.	0,079
	Negative.	-0,046
Test Statistics		0,079

Asymp. Sig. (2-tailed)	,132°
------------------------	-------

- Test distributionis Normal.
- Calculated from datas.
- Lilliefor Significances Correction

Sumber: (SPSS 25, 2021)

Bertumpu tabel diatas menyimpulkan hasil sebaran data yang normal, bersignifikan $>0,05$. Didapati hasil $0,132 > 0,05$.

4.4. Hasil Uji Multikolinieritas

Tabel 7. Hasil UjiMultikolinieritas

Variabel	Collinearity Statistics		Kesimpulan
	Tolerances	VIF	
Fasilitas.	0,140	7,128	Bebas Multikolinieritas
Kualitas Pelayanan.	0,140	7,128	Bebas Multikolinieritas

Sumber: (SPSS 25, 2021)

Berdasarkan hasil dari tabel7 memperlihatkan variabel fasilitas serta kualitas pelayanan, nilai VIF-nya ialah 7,128. Sedangkan nilai *Tolerance* sebesar 0,140.

$0,140 > 0,1$. Maka penelitian ini tidak muncul gejala atau bebas dari multikolineartitas.

4.5 Hasil Uji Heterokedastisitas

Tabel 8. Hasil Uji Heterokedastisitas Coefficient^a

Models	Sig.	Kesimpulan
1 (Constants)	.000	
Fasilitas	.187	Tidak Terjadi
Kualitas Pelayanan	.165	Tidak Terjadi

a. Dependent Variabel: RES2

Sumber: (SPSS 25, 2021)

Dari hasil pengolahan diatas dapat disimpulkan bila $sign > 0,05$ memperlihatkan tidak terjadinya gejala heterokedastisitas. Penelitian ini dinyatakan tidak munculnya gejala heterokedastisitas,

disebabkan nilai signifikan fasilitas (X_1) yakni $0,187 > 0,05$. Variabel kualitas pelayanan (X_2) yakni $0,165 > 0,05$.

4.6 Hasil Uji Pengaruh Analisis Regresi Berganda

Tabel 9. Hasil Koefisien Regresi Coefficient^a

Models	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constants)	1,580	,049		32,331	,000
Fasilitas	,013	,005	,248	2,308	,023
Kualitas Pelayanan	,033	,005	,683	6,360	,000

a. Dependent variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: (SPSS 25, 2021)

Dari hasil pengolahan data diatas dapat menyimpulkan:

- Nilai konstanta 1,580 mengemukakan variabel fasilitas dan kaulitas pelayanan

- bernilai 0 maka kepuasan penumpang bernilai 1,580.
- Koefisien regresi bernilai 0,013 maka *dependent variable* yaitu fasilitas memiliki kenaikan 1% apabila kepuasan

penumpang terjadinya penurunan yakni 0,013. Koefisien bernilai positif dimana semakin naik fasilitas, maka kepuasan penumpang bertambah pula.

- Koefisien regresi bernilai 0,033 maka *dependent variable* yakni kualitas

pelayanan memiliki kenaikan 1% apabila kepuasan penumpang terjadinya penurunan yakni 0,033. Koefisien nilainya positif dimana kualitas pelayanan makin bertambah, maka akan semakin meningkatnya kepuasan penumpang.

4.7 Analisis Determinasi (R^2)

Tabel 10. Hasil Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary				
Models	R	R Squares	Adjusted R Squares	Std. Error of the Estimate
1	.918 ^a	.843	.840	.19872

a. Predictor: (constants), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

b. Dependent Variables: Kepuasan Penumpang

Sumber: (SPSS 25, 2021)

Tabel memperlihatkan hasil R^2 yakni 0,843. Menyimpulkan persentase *dependent variable* diuraikan oleh *independent variable* sebesar 84,3 %

dan sisanya sebanyak 15,7 % diuraikan dengan variabel lain di luar penelitian.

4.8 Hasil Uji T

Tabel 11. Hasil Uji T (Parsial) Coefficients^a

Models		Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficient	t	Sig.
		B	Std. Errors	Beta		
1	(Constants)	1,580	,049		32,331	,000
	Fasilitas	,013	,005	,248	2,308	,023
	Kualitas Pelayanan	,033	,005	,683	6,360	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: (SPSS 25, 2021)

Hasil t_{hitung} yang ada di variabel fasilitas $2,308 > t_{tabel} 1,988$; dimana nilai $sig.t 0,023 < 0,05$. Menyimpulkan dinyatakan bahwa H_1 diterima dan ditolak H_0 alhasil secara parsial variabel fasilitas ada pengaruh positif serta signifikan atas kepuasan penumpang Pengguna Trans Batam. Hasil t_{hitung} yang ada di

variabel kualitas pelayanan $6,360 > t_{tabel} 1,988$ dimana nilai $sig.t 0,000 < 0,05$. Melalui pernyataan yang ada maka diterimanya H_2 serta ditolak H_0 maka dari itu secara parsial variabel kualitas pelayanan ada pengaruhnya positif serta signifikan terhadap kepuasan penumpang pengguna Trans Batam.

4.9 Hasil Uji F

Tabel 12. Hasil Uji F (Simultan) ANOVA^a

Models		Sum of Square	df	Mean Squares	F	Sig.
1	Regressions	20,548	2	10,274	260,160	,000 ^b
	Residual	3,831	97	0,039		
	Total	24,378	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constants), Kualitas Pelayanan, Fasilitas

Sumber: (SPSS 25, 2021)

Tabel 12 mengemukakan $F_{hitung} 260,160$ serta $F_{tabel} 3,09$ bisa dikatakan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ serta nilai sig yakni $0,000 < 0,05$, menyimpulkan diterimanya H_3 serta ditolak H_0 . Dengan diterimanya H_3 dapat dinyatakan variabel fasilitas serta kualitas pelayanan secara bersamaan ada

pengaruhnya signifikan atas kepuasan penumpang pengguna Trans Batam.

4.10 Pembahasan

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Penumpang Pengguna Trans Batam

Fasilitas memberikan pengaruh atas kepuasan penumpang pengguna Trans Batam.

Hasil t_{hitung} yang ada di variabel fasilitas $2,308 > t_{tabel}$ $1,988$ diiringi nilai signifikan t $0,023 < 0,05$. Maka menyimpulkan diterimanya H_1 serta ditolaknya H_0 sehingga dengan parsial variabel fasilitas memberikan pengaruh positif signifikan atas kepuasan penumpang Pengguna Trans Batam.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pengguna Trans Batam

Kualitas pelayanan ada pengaruhnya atas kepuasan penumpang pengguna Trans Batam. Hasil t_{hitung} yang ada di variabel kualitas pelayanan $6,360 > t_{tabel}$ $1,988$; nilai sig. t $0,000 < 0,05$. Menyimpulkan bahwa diterimanya H_2 serta ditolaknya H_0 , sehingga dengan parsial variabel kualitas pelayanan ada pengaruh positif serta signifikan atas kepuasan penumpang pengguna Trans Batam.

Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Secara Simultan Terhadap Kepuasan Penumpang Pengguna Trans Batam

Fasilitas serta kualitas pelayanan memberikan pengaruh positif signifikan atas kepuasan penumpang pengguna Trans Batam. Dilihat dengan pengujian, hasil penelitian menunjukkan bahwa F_{hitung} $260,160$ dan F_{tabel} $3,09$ bisa dikatakan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ serta nilai sig $0,000 < 0,05$, menyimpulkan diterimanya H_3 serta ditolaknya H_0 . Dengan diterimanya H_3 dapat dinyatakan variabel fasilitas serta kualitas pelayanan secara bersamaan ada pengaruh signifikan kepuasan penumpang pengguna Trans Batam.

5. KESIMPULAN

Dari uraian analisis diatas, penulis menyimpulkan:

1. Dilakukan uji t , dapat diperoleh hasil variabel fasilitas ada pengaruhnya signifikan atas kepuasan penumpang.
2. Dilakukan uji t , dapat diperoleh hasil variabel kualitas pelayanan memberikan pengaruhnya signifikan atas kepuasan penumpang.
3. Secara keseluruhan fasilitas dan kualitas pelayanan yang menunjukkan nilai signifikan yang baik apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$, menyatakan fasilitas serta kualitas pelayanan secara simultan ada pengaruh atas kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Anita, F., & Afridola Sri. (2019). Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT Honda Alexander Bersaudara di Kota Batam. *Jurnal Ilmiah*, *1*(2), 1–10.
- Ardiansyah, F. N., Yuniawati, Y., & Ridwanudin, O. (2018). The Influences of Airport Services Quality toward Passenger Satisfaction. *Jurnal Riset Ilmu Sosial, Pendidikan Dan Humaniora*, *259*(1), 370–374.

- <https://doi.org/10.31602/atd.v2i1.1191>
- Dalame, N., & Rustam, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Konsumen pada Pelabuhan Batu Ampar Batam. *Jurnal Ilmiah Kohesi*, *4*(3), 81–89.
- Deliyani, E., & Prambudi, B. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Penumpang MRT Jakarta. *Jurnal Aplikasi Manajemen*, *9*(2), 124–131.
- Saputra, A.A. (2018). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan pasien. *Development*, *6*(1), 72–89.
- Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Atas Kepuasan Pelanggan Di Ahass Sumber Jaya Maha Sakti Kecamatan Rogojampi Kabupaten Banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, *12*(1), 15–25. <https://doi.org/10.19184/jpee.v12i1.6465>
- Srijani, N., & Hidayat, A. S. (2017). Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pelanggan di Aston Madiun Hotel & Conferences Center. *Jurnal Penelitian Ilmu Ekonomi WIGAA*, *7*, 31–38.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Statistika Untuk Penelitian*. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *brand management & strategy* (Andi (ed.)).
- Widjaja, E. L. (2015). *Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air* (Vol. 151, Issue Lcc). <https://doi.org/10.1145/3132847.3132886>