

KUALITAS LAYANAN BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN TERHADAP PENGEMBANGAN PARIWISATA DI PROVINSI SULAWESI SELATAN

Milawaty WARIS^{1,2*}

¹Jurusan Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Hasanuddin, Makassar, Indonesia

²Program Studi Teknik Sipil, Fakultas Teknik, Universitas Sulawesi Barat, Majene, Indonesia

*Email korespondensi: mayla_132@yahoo.com

[diterima: 26 Juni 2022, disetujui 18 November 2022]

ABSTRACT

The development of air transport activities around the world has increased the demand for airport services and the need for a more efficient process of servicing aircraft, passengers or luggage. Airports are one key to the lifeblood of a nation's development. As time goes by, in the era of Society 5.0 transportation tools are increasingly developing and keeping up with technological developments. This study aims to determine how much the quality of air transportation services at Sultan Hasanuddin International Airport has to the development of tourism in South Sulawesi Province. In this study using the *Path analysis* method with the help of the SPSS 25 software program through primary and secondary data retrieval. The aims of analysis study, with respondents 100 respondents who participated in filling out the questionnaire, analysis of results with SPSS 25 obtained the standard deviation value of each variable for the waiting room of 5.143, for parking space of 3.775, for artificial exploration park, tourism of 3.401 and the development of tourism of 5.839. The results of the correlation analysis test showed H_0 was accepted while H_1 was not accepted. correlation analysis obtained an r_{value} at a correlation of $r_{yx1x2x3}$ of 0.923. This indicates that the value of r $0.923 \geq 0.837$ signifies that the degree of relationship between the three variables has a very strong relationship. The Variables of passenger waiting rooms (X_1), parking spaces (X_2), and artificial exploration parks in the airband (X_3) have assumptions that are simultaneously and significantly related to the variable Tourism of development (Y).

Key words: airports, level of services, tourism

INTISARI

Perkembangan kegiatan transportasi udara di seluruh dunia telah meningkatkan permintaan akan layanan bandar udara dan kebutuhan akan proses pelayanan pesawat, penumpang atau bagasi yang lebih efisien. Bandar udara adalah satu kunci urat nadi perkembangan suatu bangsa. Seiring berjalannya waktu, di era *Society 5.0* alat transportasi semakin berkembang dan mengikuti perkembangan teknologi. Penelitian ini bertujuan mengetahui seberapa besar hubungan kualitas layanan transportasi udara di Bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin terhadap pengembangan pariwisata di Provinsi Sulawesi Selatan. Pada penelitian ini menggunakan metode analisis *Path* dengan bantuan program *software SPSS 25* melalui pengambilan data primer dan sekunder. Berdasarkan hasil analisis, jumlah responden sebanyak 100 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, diperoleh nilai standar deviasi masing-masing variabel untuk ruang tunggu sebesar 5,143, untuk ruang parkir 3,775, untuk taman eksplorasi buatan pariwisata 3,401 dan untuk pengembangan pariwisata sebesar 5,839. Hasil uji analisis korelasi menunjukkan H_0 diterima sedangkan H_1 tidak terima. analisis korelasi diperoleh nilai r pada korelasi $r_{yx1x2x3}$ sebesar 0,923. Hal ini menunjukkan bahwa nilai r $0,923 \geq 0,837$ menandakan bahwa tingkat hubungan antara tiga variabel memiliki hubungan yang sangat kuat. Dalam arti variabel *ruang* tunggu penumpang (X_1), ruang parkir (X_2), dan taman eksplorasi buatan bandar udara (X_3) memiliki asumsi yang berhubungan secara simultan dan signifikan terhadap variabel Pengembangan pariwisata (Y).

Kata kunci: Bandar udara, layanan, Pariwisata

PENDAHULUAN

Pergerakan penumpang dan barang merupakan salah satu kunci urat nadi perkembangan suatu bangsa. Seiring berjalannya waktu, di era *Society 5.0* alat transportasi semakin berkembang dan mengikuti perkembangan teknologi. Alat transportasipun semakin berusaha diciptakan oleh manusia secara cepat, tepat dan efisien. (kompas.com). Perkembangan kegiatan transportasi udara di seluruh dunia telah meningkatkan permintaan akan layanan bandara dan kebutuhan akan proses pelayanan pesawat, penumpang atau bagasi yang lebih efisien

Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin terletak di kota Makassar, berjarak 30 Km dari pusat kota. bandar udara ini berstatus Internasional. Tentunya selain melayani penerbangan domestik juga melayani penerbangan internasional, yang mempunyai arti bahwa bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin berfungsi sebagai *entryport* bagi penumpang yang datang maupun berangkat dari dan ke tujuan. (Subekti, 2018).

Saat ini para pakar dan ahli dibidang transportasi udara tengah melakukan kajian dan tahapan pengembangan bandar udara Sultan Hasanuddin. Pengembangan Bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin ini perencanaanya akan dikembangkan hingga tahap *ultimate*. Pengembangan terbagi empat tahapan. Proses perencanaan pengembangan Tahap I dimulai tahun 2018, dengan perencanaan pengembangan ini dimulai dari pengembangan terminal eksisting yang akan diperluas dari yang awalnya hanya 51.815 m² dengan kapasitas daya tampung 7 juta penumpang/tahun menjadi 144.480 m² dengan kapasitas daya tampung 15,5 juta penumpang/tahun. Pada proses Pengembangan Tahap II rencananya akan dimulai pada tahun 2024 di mana pada tahap ini, kapasitas

penumpang diprediksi mengalami peningkatan dengan jumlah penumpang yang cukup besar sebanyak ± 21 juta penumpang/tahun dengan kapasitas parkir yang akan dilayani menjadi ± 47 area parkir. Selanjutnya tahapan III pengembangan akan dimulai pada tahun 2034 dengan perencanaan akan meningkatkan kapasitas terminal menjadi 30,8 juta penumpang/tahun dengan 64 area parkir. Selanjutnya tahapan akhir dari pengembangan bandar udara dalam tahap IV rencananya akan dimulai pada tahun 2044 mendatang dengan perencanaan meningkatkan kapasitas *ultimate* terminal yang akan melayani 40 juta penumpang/tahun dengan kapasitas daya tampung sebanyak 78 area parkir. (Adisasmita, 2018)

Penyelenggaraan pelayanan di bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin saat ini membutuhkan koordinasi antara pengelola bandar udara dengan pihak yang saling terkait. Jika salah satu dari perusahaan jasa pelayanan mengalami masalah maka tentu saja akan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan bandar udara secara keseluruhan. Dalam penyelenggaraan pelayanan di bandar udara harus memerhatikan keseimbangan antara peningkatan pengguna jasa transportasi udara dengan ketersediaan infrastruktur sarana dan prasarana yang mendukung kinerja pelayanan di bandar udara, termasuk jasa pelayanan dan informasi terhadap konsumen pengguna jasa penerbangan di bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin saat ini.

Dalam pengukuran kualitas pelayanan tidak hanya didasarkan pada konsumen melainkan juga dari pihak manajemen. Di sini konsumen dapat mengetahui dan merasakan seberapa besar tingkat pelayanan yang diberikan pihak bandara sehingga dapat menimbulkan tingkat kepuasan konsumen. Semakin tinggi tingkat pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan konsumen. Tingkat pelayanan yang dirasakan oleh konsumen tidak lepas dari pengaruh manajemen yang mana manajemen

yang membuat dan memperbaiki kualitas pelayanan, mengetahui keinginan dan kebutuhan konsumen serta selalu membuat perubahan-perubahan secara simultan dan berkelanjutan dalam meningkatkan kualitas pelayanan berdasarkan keinginan dan harapan konsumen.

Berdasarkan dari berbagai aspek yang menjadi dasar penyediaan infrastruktur, sarana dan prasarana dalam mengimbangi jumlah pertumbuhan pengguna jasa bandar udara, tingkat pemahaman masyarakat pengguna jasa terhadap standar dan aturan tentang keselamatan penerbangan, termasuk pelayanan bandar udara guna memenuhi ketentuan nasional dan internasional kepedulian penyedia dan pemandu jasa untuk melayani pengguna jasa secara lebih baik sampai kepada kualitas pelayanan jasa kebandarudaraan itu sendiri apakah telah sesuai standar pelayanan yang ditetapkan. (Afni, Juli 2013)

Dalam industri pariwisata, bandar udara merupakan akses menuju destinasi wisata. Akses ini merupakan salah satu dari tiga elemen program ekosistem pariwisata yang dicanangkan oleh Kementerian Pariwisata Republik Indonesia yaitu aksesibilitas, amenitas, dan atraksi. Pariwisata berhubungan erat dengan operasi transportasi dan dengan demikian berkembang berkat berbagai bentuk transportasi. (Gucik, 2018). Negara memainkan perannya masing-masing dalam mengembangkan industri pariwisata di daerahnya, potensi pertumbuhan pariwisata internasional hadir untuk mempromosikan pengembangan transportasi udara, dan meningkatkan pertumbuhan ekonomi nasional diwilayahnya. (Pabenkaiste, 2014).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode analisis *Path* dengan bantuan program *software SPSS 25* melalui pengambilan data primer dan sekunder. Pengisian kuesioner dilakukan melalui secara langsung yang memuat

pertanyaan tentang identitas dan pengalaman responden, penilaian responden tentang seberapa besar pengaruh kualitas layanan bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin terhadap perkembangan pariwisata di Provinsi Sulawesi Selatan.

Penelitian ini merupakan penelitian non eksperimental dengan pendekatan deskriptif kualitatif dan kuantitatif. Setelah semua data dari pengumpulan data yang diperlukan terkumpul, maka selanjutnya dilakukan analisis data sehingga data primer yang didapat dari survei dan data sekunder yang dikumpulkan dari berbagai sumber menjadi terarah dan sistematis serta siap untuk dianalisis. (Lita, 2016). Dari hasil survei yang diperoleh selanjutnya menghitung dan menganalisis sejumlah parameter yang digunakan dalam mengukur seberapa besar seberapa besar pengaruh kualitas layanan bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin terhadap perkembangan pariwisata di Provinsi Sulawesi Selatan melalui uji validitas dan realibilitas menggunakan bantuan *software SPSS 25*.

Pada penelitian ini penentuan jumlah populasi dan sampel digunakan rumus *Slovin*.

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

Dimana n adalah jumlah ukuran sampel/ responden, N adalah jumlah ukuran populasi, dan e adalah tingkat kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir; $e = 0,1$. Dengan ketentuan bahwa nilai e sebesar 0,1 (10%) untuk populasi dalam jumlah besar, dan nilai e sebesar 0,2 (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil.

Penentuan variabel-variabel dalam penelitian ini menggunakan skala *likert* untuk menilai seberapa besar faktor-faktor dari variabel penelitian ini berpengaruh terhadap perkembangan pariwisata di Provinsi Sulawesi Selatan.

Analisis data menggunakan bantuan *Software SPSS 25* untuk uji validitas dan reliabilitas dengan teknik analisis statistik

parametrik korelasi *Pearson Product Moment*. Penentuan bobot (nilai) antara angka 1 sampai 5, dimana angka 5 adalah nilai yang paling tertinggi dan angka 1 adalah merupakan nilai paling terendah dalam pengisian lembar kuesioner penelitian. Variabel-variabel dalam penelitian ditunjukkan pada tabel 1, tabel 2 dan tabel 3.

Pada tabel 1. Ditunjukkan bahwa variabel (X) memiliki indikator yang terdiri atas 3 bagian yaitu terminal penumpang, ruang parkir, taman buatan eksplorasi pariwisata.

Tabel 1. Variabel Eksogen (X)

Variabel Eksogen (X)	Indikator
Kualitas Layanan Bandar Udara	X1. Terminal Penumpang
	X2. Ruang Parkir
	X3. Taman buatan eksplorasi Pariwisata dibandar udara

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 2. Ditunjukkan bahwa variabel (Y) memiliki indikator yang terdiri atas 3 bagian yaitu terminal penumpang, ruang parkir, taman buatan eksplorasi pariwisata.

Tabel 2. Variabel (Y)

Variabel Endogen (Y)
Pengembangan Pariwisata

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Pada tabel 3. Ditunjukkan bahwa variabel teramati/sub indikator masing-masing terdiri dari 3 elemen yang berasal dari indikator variabel X.

Tabel 3. Indikator variabel X

Indikator Variabel Eksogen (X)	Sub Indikator
X1. Terminal Penumpang	X1.1 Ruang tunggu penumpang, pengantar dan atau penjemput dilengkapi fasilitas teknologi
	X1.2 Ruang tunggu dilengkapi dengan fasilitas rest area
	X1.3 Ruang terminal bandar udara yang bersih
X2. Ruang Parkir	X2.1 Fasilitas Ruang Parkir yang memadai
	X2.2 Dilengkapi keamanan
	X2.3 Kejelasan mengenai prosedur layanan di ruang parkir Bandar udara
X3. Taman buatan eksplorasi Pariwisata	X3.1 Tampilan eksterior dan interior terminal bandar udara yang menarik
	X3.2 Tersedia fasilitas ruang yang mengeksplorasi Pariwisata
	X3.3 Tersedianya taman bacaan/perpustakaan mini dan miniatur yang mengeksplorasi Pariwisata

Sumber: Hasil penelitian, 2022

Metode Pengujian Data untuk uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah validitas konstruk (*Construct Validity*). Menurut Jack R. Fraenkel (Siregar 2010) validitas konstruk merupakan cakupan yang

terluas dibanding dengan validitas lainnya, karena melibatkan banyak prosedur termasuk validitas isi dan validitas kriteria. Uji Validitas digunakan rumus korelasi *Pearson Product Moment* sebagai berikut.

$$r_{XY} = \frac{n(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n\sum X^2 - (\sum X)^2\} \cdot \{n\sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}} \quad (2)$$

Dimana; r_{xy} adalah koefisien korelasi suatu butir/item, N adalah jumlah subyek, X adalah skor suatu butir/item dan Y adalah skor total.

Tahapan selanjutnya adalah uji reliabilitas dengan interpretasi koefisien nilai r disajikan dalam tabel 4 berikut:

Tabel 4 interpretasi koefisien nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,80 – 1,000	Sangat Kuat
0,60 – 0,799	Kuat
0,40 – 0,599	Cukup Kuat
0,20 – 0,399	Rendah
0,00 – 0,199	Sangat Rendah

Sumber: Riduwan, 2005

Nilai r kemudian dikonsultasikan dengan r_{tabel} (r_{kritis}). Bila r_{hitung} dari rumus di atas lebih besar dari r_{tabel} maka butir tersebut valid, dan sebaliknya.

Setelah metode pengujian data dilakukan, maka tahapan selanjutnya adalah melakukan Pengujian hipotesis, dalam penelitian ini pengujian hipotesis menggunakan analisis Jalur (*Path Analysis*) dengan analisis korelasi linier berganda. mempunyai tujuan untuk menguji hubungan prediktif antar konstruksi variabel X dan Y terhadap variabel teramati/sub indikator dan dari pengujian ini dapat dilihat apakah ada hubungan atau pengaruh antar masing-masing variable

Dasar hasil pengambilan keputusan:

1. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau

($0,05 \leq Sig$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.

2. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \geq Sig$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.
3. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih kecil atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \leq Sig$), maka H_0 diterima dan H_a ditolak, artinya tidak signifikan.
4. Jika nilai probabilitas 0,05 lebih besar atau sama dengan nilai probabilitas Sig atau ($0,05 \geq Sig$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya signifikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penentuan jumlah Populasi dan Sampel

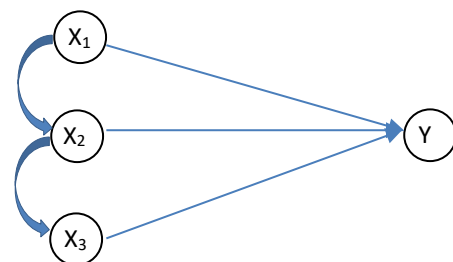
Bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar, populasi sampel masuk dalam kategori jumlah besar sehingga nilai e yang digunakan adalah sebesar 0,1 (10%). Dengan menggunakan rumus (1) maka diperoleh sampel responden sebanyak 100 sampel responden.

$$n = \frac{1.797.572}{1 + 1.797.572 (0,1)^2}$$

$$n = 99,994 \approx 100 \text{ Sampel responden}$$

Analisis Data

Dari hasil wawancara dan pengisian responden, maka hasil teranalisis statistik parametrik korelasi *Pearson Product Moment*. Analisis korelasi ganda dengan menggunakan rumus 2, selanjutnya dapat dianalisis dengan nilai probabilitas Sig sebagai berikut:



Gambar 1. Hubungan antar variabel X dan Y

Ha : Variabel X_1 , X_2 dan X_3 tidak berhubungan secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y

Ho : Variabel X_1 , X_2 dan X_3 berhubungan secara simultan dan signifikan terhadap variabel Y

Tabel 5. Statistik Deskriptif

	Mean	Std. Deviation	N
Ruang Tunggu Penumpang (X_1)	27,71	5,143	100
Ruang Parkir (X_2)	29,70	3,775	100
Taman Eksplorasi Buatan dibandar udara (X_3)	29,46	3,401	100
Pengembangan Pariwisata (Y)	31,04	5,839	100

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dari hasil perhitungan dengan bantuan SPSS 25 diperoleh nilai standar deviasi masing-masing variabel untuk ruang tunggu sebesar 5,143, untuk ruang parkir 3,775, untuk taman eksplorasi buatan pariwisata 3,401 dan untuk pengembangan pariwisata sebesar 5,839.

Tabel 6. Hasil Analisis Korelasi

Control Variables		X_1 Ruang Tunggu Penumpang	X_2 Ruang Parkir	X_3 Taman Eksplorasi Buatan Pariwisata	Y
X_1	Correlation	1,000	,887**	,645*	,729*
Ruang Tunggu Penumpang	Sig (2-tailed)	.	,000	,024	,010
	N	100	100	100	100
X_2	Correlation	,887**	1,000	,754**	,881**
Ruang Parkir	Sig (2-tailed)	,000	.	,026	,000
	N	100	100	100	100
X_3	Correlation	,645*	,754**	1,000	,923**
Taman Eksplorasi Buatan Pariwisata	Sig (2-tailed)	,024	,654	.	,000
	N	100	100	100	100
Y	Correlation	,729*	,881**	,923**	1,000
Pengembangan Pariwisata	Sig (2-tailed)	,010	,000	,000	.
	N	100	100	100	100

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed)

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed)

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Tabel 7. Uji Koefisien nilai r

Model Summary ^b									
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Change Statistics				
					R Square Change	F Change	df1	df2	Sig. F Change
1	,887 ^a	,837	,713	5,181	,867	18,92	3	96	,000

a. Predictors: (Constant), Taman Eksplorasi Buatan Pariwisata, Ruang Parkir, Ruang Tunggu Penumpang

b. Dependent Variable: Pengembangan Pariwisata

Sumber: Hasil Penelitian, 2022

Dari tabel Nilai r kemudian dikonsultasikan dengan r_{tabel} (r_{kritis}). Bila r_{hitung} dari rumus

Tabel 7. Rangkuman Hasil Analisis Korelasi

No	Hubungan antar variabel	korelasi	Kode	Nilai
1	Pengembangan pariwisata dengan ruang tunggu penumpang	r_{yx1}	r_1	,729
2	Pengembangan pariwisata dengan ruang parkir	r_{yx2}	r_2	,881
3	Pengembangan pariwisata dengan taman eksplorasi buatan dibandar udara	r_{yx3}	r_3	,923
4	Pengembangan pariwisata dengan ruang tunggu penumpang secara simultan terhadap ruang parkir	r_{yx1x2}	r_4	,754

No	Hubungan antar variabel	korelasi	Kode	Nilai
5	Pengembangan pariwisata dengan ruang parkir secara simultan terhadap taman eksplorasi buatan dibandar udara	r_{yx2x3}	r_5	,868
6	Pengembangan pariwisata dengan ruang tunggu penumpang secara simultan terhadap taman eksplorasi buatan dibandar udara	r_{yx1x3}	r_6	,781
7	Pengembangan pariwisata dengan ruang tunggu penumpang, ruang parkir secara simultan terhadap taman eksplorasi buatan dibandar udara	$r_{yx1x2x3}$	r_7	,923

Sumber: Hasil Analisis, 2022

Dari hasil perhitungan analisis korelasi diperoleh nilai r pada korelasi $ryx1x2x3$ sebesar 0,923. Hal ini menunjukkan bahwa nilai r $0,923 \geq 0,837$ menandakan bahwa tingkat hubungan antara tiga variabel memiliki hubungan yang sangat kuat

Tabel 8. Dasar Pengambilan Hipotesis

No	Hubungan antar variabel	Sig (2-tailed)	Keputusan
1	Pengembangan pariwisata dengan ruang tunggu penumpang	0,000	$0,005 \leq Sig$ Ho diterima Ha ditolak

No	Hubungan antar variabel	Sig (2-tailed)	Keputusan
2	Pengembangan pariwisata dengan ruang parkir	0,000	$0,005 \leq Sig$ Ho diterima Ha ditolak
3	Pengembangan pariwisata dengan taman eksplorasi buatan dibandar udara	0,024	$0,005 \leq Sig$ Ho diterima Ha ditolak
4	Pengembangan pariwisata dengan ruang tunggu penumpang secara simultan terhadap ruang parkir	0,026	$0,005 \leq Sig$ Ho diterima Ha ditolak
5	Pengembangan pariwisata dengan ruang parkir secara simultan terhadap taman eksplorasi buatan dibandar udara	0,024	$0,005 \leq Sig$ Ho diterima Ha ditolak
6	Pengembangan pariwisata dengan ruang tunggu penumpang secara simultan terhadap taman eksplorasi buatan dibandar udara	0,010	$0,005 \leq Sig$ Ho diterima Ha ditolak
7	Pengembangan pariwisata dengan ruang tunggu penumpang, ruang parkir secara simultan terhadap taman eksplorasi buatan dibandar udara	0,025	$0,005 \leq Sig$ Ho diterima Ha ditolak

Sumber: Hasil Analisis, 2022

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, dengan jumlah responden sebanyak 100 responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner, maka hasil yang diperoleh dari analisis data dapat disimpulkan bahwa hasil uji analisis korelasi menunjukkan H_0 diterima sedangkan H_1 tidak terima. Dalam arti Variabel *ruang* tunggu penumpang (X_1), ruang parkir (X_2), dan taman eksplorasi buatan dibandar udara (X_3) memiliki asumsi yang hubungan secara simultan dan signifikan terhadap variabel Pengembangan pariwisata (Y).

UCAPAN TERIMA KASIH

Ucapan terima kasih bagi responden dan pihak terkait yang telah meluangkan waktunya untuk mengisi form kami, tak lupa kami mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada tim promotor dan penguji yang telah memberikan inspirasi di dalam tulisan jurnal yang dipublikasikan yang penulis review sehingga dapat melaksanakan penelitian dari hasil mereview jurnal hasil penelitian tersebut dan sekaligus melakukan pengembangan analisis evaluasi dari persentase seberapa besar pengaruh kualitas layanan bandar udara dapat mengembangkan bandar udara dari segala aspek. Perencanaan pengembangan layanan bandar udara kedepan diharapkan akan lebih baik dan dilengkapi dengan teknologi yang canggih.

REFERENSI

- Adisasmita, S. A., Hamzah, S., Ramli, M. I., Asdar, M., & Pati, S. (2017). Pengembangan Infrastruktur Bandar Udara menuju Bandar Udara Masa Depan dengan Konsep Airport City: (Studi Kasus: Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin). *IPTEK Journal of Proceedings Series*, 3(5), 93–100. <https://doi.org/10.12962/j23546026.y2017i5.3119>
- Afni, N. (Juli 2013). Analisis Kualitas Pelayanan Transportasi Udara. *e-Jurnal Katalogis, Volume I, I*, 61-70.
- Darus, M., & Mahalli, K. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi Dan Keuangan*, 3(6), 14857.
- Gúčík, M., Vetráková, M., & Marcic, M. (2018). The Role of Slovak Airports in Tourism Development. *MATEC Web of Conferences*, 236, 4–11. <https://doi.org/10.1051/mateconf/201823602008>
- Irwanto L. Pongsipulung, F. J. (2015). Perencanaan Pengembangan Bandar Udara Wasior Di Kabupaten Teluk Wondama Propinsi Papua Barat. *Jurnal Sipil Statik Vol.3 No.12 Desember 2015 (835-846)*, 2337-6732.
- 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 movemen, operator, improvement, customer satisfactio. *Warta Ardhia Jurnal Perhubungan Udara*, 79–100.
- Pabedinskaitė, A., & Akstinaitė, V. (2014). Evaluation of the Airport Service Quality. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 110, 398–409. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2013.12.884>
- Rajapaksha, A., & Jayasuriya, D. N. 2020. Smart Airport: A Review on Future of the Airport Operation. *Global Journal of Management and Business Research*, 20(March), 25–34. <https://doi.org/10.34257/gjmbavol20is3p25>
- Subekti, S. (2018). Strategi Pengembangan Bandar Udara H. Hasan Aroeboesman

- Ende Dalam Meningkatkan Pelayanan Penumpang. *Warta Penelitian Perhubungan*, 28(3), 171–180. <https://doi.org/10.25104/warlit.v28i3.596>
- Subekti, S., & Winahyu, S. H. (2019). Strategi Pengembangan Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Warta Penelitian Perhubungan*, 27(5), 289. <https://doi.org/10.25104/warlit.v27i5.800>
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Stevens, J. J. 1995. Confirmatory factor analysis of the Iowa Tests of Basic Skills. *Structural Equation Modeling: A Multidisciplinary Journal*, 2(3), 214-231.
- Xosé Luis Fernández*, P. C.-M.-M. (2018). The impact of tourism on airport efficiency: The Spanish case. *Utilities Policy*, 52-58.