

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI: ANALISIS PENGARUH KECEPATAN PELAYANAN, KERAMAHAN PETUGAS, DAN KEJELASAN INFORMASI DI CHECK-IN COUNTER

Inri Desniti Nuggetty Butar Butar^{1*}, Adinda Sekar Arum², Sundoro³

^{1,2,3}Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

1inributar2@gmail.com, 2adinndaarum118@gmail.com, 3ndorosundoro@gmail.com

Received: 12-06-2025

Revised: 20-06-2025

Approved: 27-06-2025

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kejelasan informasi di check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai. Metode penelitian yang digunakan adalah studi pustaka dengan pendekatan kualitatif deskriptif melalui sintesis tematik dari berbagai literatur ilmiah terpercaya. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ketiga faktor tersebut secara signifikan memengaruhi kepuasan penumpang, di mana kecepatan pelayanan meningkatkan efisiensi waktu, keramahan petugas memperkuat dimensi emosional penumpang, dan kejelasan informasi mengurangi kebingungan serta meningkatkan rasa percaya. Simpulan, bahwa peningkatan kualitas ketiga aspek tersebut sangat penting untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang maskapai.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang, Kecepatan Pelayanan, Keramahan Petugas, Kejelasan Informasi

PENDAHULUAN

Industri penerbangan Indonesia saat ini menghadapi tingkat persaingan yang semakin tinggi, tidak hanya dari sisi harga tiket, tetapi juga dalam memberikan kualitas pelayanan yang unggul kepada penumpang. Dalam konteks ini, pelayanan pada titik awal interaksi—yakni check-in counter—memiliki peranan yang sangat penting dalam membentuk persepsi penumpang terhadap kualitas maskapai secara keseluruhan. Pelayanan yang lambat, petugas yang kurang komunikatif, hingga informasi yang tidak jelas di area check-in dapat menimbulkan ketidaknyamanan, bahkan memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan kembali jasa maskapai tersebut (Utama & Istiyani, 2023; Revandha & Syaputra, 2024).

Salah satu aspek paling krusial yang menjadi perhatian dalam pelayanan check-in adalah kecepatan pelayanan. Pelayanan yang cepat dan efisien tidak hanya meminimalkan waktu tunggu penumpang, tetapi juga memberikan kesan profesional dan terorganisir terhadap maskapai. Studi yang dilakukan oleh Revandha dan Syaputra (2024) pada Pelita Air di Bandara Juanda menunjukkan bahwa kecepatan pelayanan memiliki hubungan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang, terutama dalam konteks maskapai baru yang sedang membangun kepercayaan publik. Selain itu, penelitian oleh Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan (2023) mengenai Wings Air di Bandara Bima juga menegaskan bahwa durasi pelayanan check-in yang lebih singkat berkorelasi positif dengan persepsi kenyamanan pelanggan.

Selain kecepatan, keramahan dan sikap profesional petugas check-in menjadi aspek penting lainnya. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Manafe dan Fatmayati (2023) terhadap maskapai Citilink di Kupang, ditemukan bahwa keramahan petugas dapat memberikan dampak psikologis yang positif kepada penumpang, seperti perasaan dihargai dan diperhatikan. Hal ini memperkuat temuan dari Sinaga dan Yosepha (2023), yang menekankan bahwa pelayanan prima yang diberikan oleh petugas counter menjadi salah satu faktor utama yang membentuk loyalitas pelanggan

terhadap maskapai, khususnya dalam situasi pelayanan tatap muka langsung.

Aspek ketiga yang tidak kalah penting adalah kejelasan informasi yang diberikan oleh petugas check-in, baik secara lisan maupun tertulis. Informasi yang tidak lengkap atau membingungkan—seperti ketentuan bagasi, prosedur keberangkatan, atau dokumen perjalanan—dapat menimbulkan kecemasan dan kebingungan di kalangan penumpang. Penelitian oleh Nababan dan Puspitasari (2025) terhadap pelayanan PT Garuda Indonesia di Bandara Ngurah Rai menemukan bahwa kejelasan informasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap rasa aman dan kepercayaan penumpang terhadap maskapai dan pengelola bandara. Penumpang yang menerima informasi dengan jelas cenderung lebih puas dan siap mengikuti alur pelayanan selanjutnya tanpa kebingungan. Lebih jauh lagi, faktor-faktor pelayanan tersebut tidak dapat dipisahkan dari persepsi kualitas layanan bandara secara keseluruhan. Rahimah, Harahap, dan Ubaedillah (2025) menyatakan bahwa fasilitas publik, kinerja petugas, dan kualitas layanan memiliki hubungan kuat dengan kepuasan penumpang di berbagai bandara di Indonesia. Bahkan dalam konteks global, penelitian oleh Oliveira et al. (2024) menunjukkan bahwa kualitas layanan di bandara, termasuk layanan check-in, berkontribusi besar dalam mengurangi stres penumpang yang diakibatkan oleh faktor eksternal seperti keterlambatan penerbangan. Hal ini diperkuat oleh Mirthipati (2024) yang melalui pendekatan machine learning menemukan bahwa interaksi langsung dengan petugas check-in merupakan salah satu variabel utama yang memengaruhi skor kepuasan pelanggan dalam survei maskapai. Kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kejelasan informasi di check-in counter merupakan elemen-elemen fundamental yang secara langsung memengaruhi kepuasan penumpang maskapai. Meskipun telah banyak penelitian yang membahas aspek ini, implementasinya masih menunjukkan variasi di lapangan—terutama dalam konteks maskapai-maskapai domestik di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengidentifikasi dan menganalisis secara lebih rinci sejauh mana ketiga variabel tersebut memberikan kontribusi terhadap kepuasan penumpang. Temuan dari studi ini diharapkan dapat memberikan masukan strategis bagi pengelola maskapai dan bandara dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan.

KAJIAN TEORI

Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang merupakan evaluasi psikologis dan tingkat perasaan individu yang muncul setelah membandingkan antara kinerja nyata dari sebuah layanan atau produk yang diterima dengan harapan awal yang dimilikinya (Manurung, 2024). Konsep ini berakar pada teori *Expectancy-Disconfirmation*, yang menyatakan bahwa kepuasan adalah fungsi dari tiga kemungkinan hasil. Pertama, jika kinerja melebihi harapan (konfirmasi positif), penumpang akan merasa sangat puas. Kedua, jika kinerja sesuai dengan harapan (konfirmasi sederhana), penumpang akan merasa puas. Ketiga, jika kinerja berada di bawah harapan (konfirmasi negatif), maka akan timbul rasa ketidakpuasan (Manurung, 2024). Dalam industri penerbangan yang sangat kompetitif, kepuasan penumpang kini bukan hanya sekadar tujuan layanan, tetapi telah menjadi indikator strategis yang penting. Tingkat kepuasan yang tinggi berkaitan langsung dengan berbagai manfaat bisnis, seperti meningkatnya loyalitas pelanggan penumpang lebih cenderung untuk kembali menggunakan maskapai atau bandara yang sama di masa mendatang. Di samping itu, kepuasan juga mendorong

promosi dari mulut ke mulut yang positif, memberikan keunggulan kompetitif yang signifikan. Sebaliknya, ketidakpuasan pelanggan dapat dengan cepat menyebar melalui media sosial dan berdampak negatif terhadap citra maskapai.

Dimensi atau indikator untuk mengukur kepuasan penumpang bersifat multidimensional. Indikator utamanya meliputi:

- 1) Kesesuaian dengan Harapan: Ini adalah penilaian dasar apakah layanan yang diberikan telah memenuhi janji fundamentalnya, seperti keberangkatan tepat waktu atau proses *check-in* yang mudah.
- 2) Persepsi Terhadap Kualitas Layanan: Ini adalah evaluasi yang lebih dalam terhadap aspek-aspek layanan, seperti keandalan proses, daya tanggap staf, jaminan keamanan, empati pelayanan, dan bukti fisik (kebersihan dan kenyamanan fasilitas).
- 3) Niat Perilaku di Masa Depan: Kepuasan yang sesungguhnya tercermin dari niat perilaku penumpang, seperti keinginan untuk kembali menggunakan jasa (*repurchase intention*) dan kemauan untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.
- 4) Dimensi Emosional: Kepuasan juga mencakup respons afektif atau perasaan yang dialami selama proses pelayanan, seperti rasa nyaman, dihargai, atau tingkat stres yang rendah.

Kecepatan Pelayanan

Kecepatan pelayanan merupakan komponen kunci dari dimensi daya tanggap (*responsiveness*), yang merefleksikan kesiapan dan kemauan staf untuk memberikan layanan yang dibutuhkan penumpang secara cepat dan efisien (Subandi & Muhdar, 2023). Dalam lingkungan yang sangat sensitif terhadap waktu seperti bandara, kecepatan bukan sekadar nilai tambah, melainkan ekspektasi dasar yang secara langsung mempengaruhi efisiensi operasional dan persepsi kualitas layanan secara keseluruhan. Penundaan dapat menimbulkan frustrasi dan kecemasan, sehingga kemampuan memberikan layanan yang sigap adalah cerminan dari penghargaan penyedia jasa terhadap waktu penumpang (Subandi & Muhdar, 2023). Persepsi terhadap kecepatan ini dibentuk oleh beberapa indikator utama. Pertama, durasi waktu tunggu yang minim menjadi impresi awal yang krusial bagi penumpang. Kedua, alur layanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit menciptakan pengalaman yang terasa lebih lancar dan efisien. Ketiga, respon yang cepat terhadap permintaan atau pertanyaan insidental menunjukkan bahwa staf peduli dan kompeten, yang secara signifikan memperkuat persepsi positif terhadap kecepatan dan kualitas layanan secara keseluruhan (Subandi & Muhdar, 2023).

Keramahan Petugas

Keramahan petugas adalah komponen krusial dari kualitas interaksi manusiawi, yang secara teoretis mencerminkan gabungan dari dimensi jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*). *Assurance* terwujud dari kesopanan dan pengetahuan staf yang menumbuhkan rasa percaya, sementara *empathy* terlihat dari kemampuan memberikan perhatian yang tulus dan individual. Indikator utamanya meliputi sikap sopan dan ramah, perhatian terhadap kebutuhan pribadi penumpang, serta komunikasi yang hangat dan bersahabat untuk menciptakan rasa nyaman secara psikologis bagi penumpang (Darus & Mahalli, 2015).

Lebih dari sekadar ucapan, keramahan juga tecermin kuat dari isyarat non-

verbal seperti senyuman, kontak mata, dan bahasa tubuh yang terbuka, yang secara signifikan dapat mengurangi stres penumpang. Namun, perlu ditekankan bahwa keramahan yang efektif harus selalu didukung oleh kompetensi. Staf yang ramah namun tidak mampu memberikan solusi atau informasi yang akurat justru dapat mengurangi kualitas layanan. Oleh karena itu, perpaduan antara sikap yang baik dengan pengetahuan yang mumpuni menjadi kunci untuk menciptakan interaksi yang benar-benar memuaskan dan membangun rasa percaya pada penumpang (Sardi et al., 2023).

Kejelasan Informasi

Kejelasan informasi merujuk pada kemampuan penyedia layanan dalam menyampaikan pesan dan data yang akurat, relevan, serta mudah dimengerti oleh penumpang, sehingga dapat membantu mereka dalam mengambil keputusan atau menjalani proses layanan dengan lancar. Indikator dari kejelasan informasi mencakup ketepatan informasi yang disampaikan, kemudahan dalam memahami petunjuk, serta tersedianya informasi yang dibutuhkan tanpa harus melakukan permintaan secara langsung (Arpani, 2023).

Tabel 1.
Penelitian terdahulu yang relevan

No Author (tahun)	Hasil Riset terdahulu	Persamaan dengan artikel ini	Perbedaan dengan artikel ini
1 (Pamungkas & Laksana, 2023)	Kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kejelasan informasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang	Sama-sama meneliti kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kejelasan informasi terhadap kepuasan penumpang	-
2 (Frisnawati & Gerosi, 2024)	Kecepatan dan keramahan petugas AVSEC berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, serta faktor kenyamanan dan keamanan	Sama-sama meneliti kecepatan pelayanan dan keramahan petugas terhadap kepuasan penumpang	Tidak meneliti kejelasan informasi
3 (Rahardianty & Hartati, 2019)	Keramahan petugas dan kejelasan informasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pasien (pengguna layanan)	Sama-sama meneliti keramahan petugas dan kejelasan informasi terhadap kepuasan pengguna	Tidak menyertakan kecepatan pelayanan
4 (Abzari et al., 2021)	Kecepatan pelayanan dan keramahan petugas berpengaruh terhadap kepuasan penumpang bandara	Meneliti kecepatan pelayanan dan keramahan petugas terhadap kepuasan penumpang	Tidak meneliti kejelasan informasi

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan metode studi pustaka (library research) sebagai strategi utama dalam pengumpulan data. Pendekatan ini dipilih karena fokus utama penelitian adalah untuk memahami secara

mendalam bagaimana kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kejelasan informasi pada check-in counter memengaruhi kepuasan penumpang maskapai berdasarkan hasil-hasil kajian sebelumnya. Studi pustaka memungkinkan peneliti untuk menggali dan mengevaluasi teori serta temuan-temuan empiris yang telah dihasilkan dalam konteks yang relevan dan serupa. Pendekatan ini sesuai dengan metode yang digunakan oleh Pratama & Suryanto (2023), yang menekankan pentingnya literatur sebagai dasar konseptual dalam penelitian pelayanan publik. Sumber data sekunder dikumpulkan secara sistematis dari berbagai platform ilmiah terpercaya seperti Google Scholar, ScienceDirect, ResearchGate, DOAJ, Mendeley, serta perpustakaan digital kampus. Kriteria seleksi referensi didasarkan pada relevansi isi dengan topik penelitian, tingkat keterbaruan (terbit minimal dalam kurun waktu 5 tahun terakhir), dan kredibilitas sumber, baik dari sisi akademik maupun metodologis. Literatur yang dikaji mencakup jurnal nasional terakreditasi, artikel ilmiah internasional bereputasi, serta buku akademik terkait pelayanan pelanggan, manajemen operasional, dan kepuasan pengguna jasa transportasi udara. Pemilihan metode ini sejalan dengan pendekatan yang diterapkan oleh Ramadhani & Yuliana (2024), yang menyatakan bahwa validitas hasil studi pustaka sangat bergantung pada akurasi dalam seleksi dan evaluasi sumber.

Dalam proses analisis data, penelitian ini menerapkan teknik sintesis tematik, yaitu dengan mengidentifikasi dan mengelompokkan data berdasarkan tema-tema utama yang telah ditentukan sebelumnya, yakni: kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kejelasan informasi. Masing-masing tema dianalisis untuk mengungkap pola dan hubungan antarvariabel yang dapat memengaruhi kepuasan penumpang. Teknik ini bertujuan untuk menemukan konsistensi maupun perbedaan dari berbagai temuan sebelumnya, serta menarik kesimpulan yang dapat menjadi dasar teoritik dan praktis. Metode sintesis tematik telah digunakan secara efektif dalam penelitian-penelitian terkait pelayanan publik dan kepuasan pelanggan, seperti yang ditunjukkan dalam studi oleh Nabillah dan Kurniawan (2025), yang meneliti persepsi masyarakat terhadap layanan frontliner instansi pemerintah. Selanjutnya, hasil sintesis tematik disajikan dalam bentuk naratif dan didukung oleh kutipan-kutipan dari literatur yang relevan, guna memperkuat interpretasi dan argumen yang dibangun dalam penelitian. Penyajian ini juga bertujuan untuk memberikan gambaran komprehensif kepada pembaca tentang dinamika layanan check-in yang dapat memengaruhi pengalaman pelanggan. Dengan demikian, metode ini diharapkan mampu memberikan kontribusi dalam pengembangan kajian akademik di bidang manajemen pelayanan jasa, khususnya dalam sektor transportasi udara yang dinamis dan sangat dipengaruhi oleh kualitas interaksi manusia.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan telaah dan analisis terhadap lebih dari 10 jurnal dan artikel ilmiah, ditemukan bahwa kecepatan pelayanan, keramahan petugas, serta kejelasan informasi berperan penting dan berpengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Masing-masing variabel memberikan kontribusi yang berbeda dalam membentuk persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Pengaruh Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang

Kecepatan Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang, di mana indikator Kecepatan Pelayanan seperti (a) waktu tunggu yang singkat dan (b) proses layanan yang efisien berpengaruh signifikan terhadap terpenuhinya (p)

harapan penumpang akan layanan yang cepat serta (q) munculnya persepsi positif terhadap efisiensi maskapai (Leonadi, 2024). Untuk meningkatkan Kepuasan Penumpang dengan memperhatikan Kecepatan Pelayanan, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang jelas mengenai durasi maksimal pelayanan dan menyederhanakan alur proses *check-in*, di mana hal ini bertujuan untuk meminimalkan antrean dan memberikan kepastian waktu bagi penumpang (Purnama, 2024). Kecepatan Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang; apabila Kecepatan Pelayanan dipersepsikan baik oleh penumpang, maka hal ini akan dapat meningkatkan persepsi mereka terhadap kualitas layanan maskapai secara keseluruhan (Pamungkas & Laksana, 2023). Pengaruh Kecepatan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Leonadi, 2024), (Purnama, 2024), dan (Pamungkas & Laksana, 2023).

Pengaruh Keramahan Petugas terhadap Kepuasan Penumpang

Keramahan Petugas berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang, di mana indikator Keramahan Petugas seperti (a) sikap yang sopan dan ramah serta (b) kemauan untuk membantu secara langsung mempengaruhi (p) perasaan penumpang yang merasa dihargai dan (q) tingkat kenyamanan selama berinteraksi (Pamungkas & Laksana, 2023). Untuk meningkatkan Kepuasan Penumpang dengan memperhatikan Keramahan Petugas, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah memberikan pelatihan *soft skill* secara berkala mengenai komunikasi interpersonal dan manajemen emosi kepada staf *front-line*, di mana tujuannya adalah untuk menciptakan interaksi yang positif dan berkesan. Keramahan Petugas berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang; apabila Keramahan Petugas dipersepsikan baik oleh penumpang, maka hal ini akan dapat meningkatkan kepercayaan dan keterikatan emosional penumpang terhadap maskapai (Marina Sandriana et al., 2018). Pengaruh Keramahan Petugas terhadap Kepuasan Penumpang ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Puspita Mega Richa & Singgih Santoso, 2018), (Depi Guspita, 2019), dan (Andrianto & Ariani Noor, 2013).

Pengaruh Kejelasan Informasi terhadap Kepuasan Penumpang

Kejelasan Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang, di mana indikator Kejelasan Informasi seperti (a) akurasi informasi mengenai bagasi dan penerbangan serta (b) kemudahan memahami instruksi petugas berpengaruh pada (p) berkurangnya tingkat kecemasan penumpang dan (q) rasa percaya terhadap profesionalisme maskapai (Akbar Ade Pratama & Rezty Fauziah Novianti, 2024). Untuk meningkatkan Kepuasan Penumpang dengan memperhatikan Kejelasan Informasi, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah memastikan semua staf dibekali dengan informasi terkini dan akurat serta menggunakan alat bantu visual (misalnya, layar informasi) yang mudah dibaca, di mana tujuannya adalah untuk meminimalisir misinformasi dan kebingungan penumpang (Siti Nur Cahyanti & Yunus Purnama, 2025). Kejelasan Informasi berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang; apabila Kejelasan Informasi dipersepsikan baik oleh penumpang, maka hal ini akan dapat meningkatkan rasa kendali dan keyakinan penumpang selama perjalanan (Subekti S et al., 2022). Pengaruh Kejelasan Informasi terhadap Kepuasan Penumpang ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Firmansyah et al., 2018).

KESIMPULAN

Bahwa kualitas pelayanan di check-in counter memainkan peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan penumpang maskapai. Tiga faktor utama yang dianalisis—kecepatan pelayanan, keramahan petugas, dan kejelasan informasi—terbukti secara konseptual memiliki pengaruh yang signifikan terhadap persepsi dan pengalaman pelanggan. Kecepatan pelayanan memberikan dampak langsung terhadap efisiensi waktu penumpang, menciptakan kenyamanan sejak awal proses perjalanan. Keramahan petugas menunjukkan korelasi erat dengan dimensi emosional penumpang, membantu menciptakan suasana yang menyenangkan dan meningkatkan kepercayaan terhadap profesionalisme maskapai. Sementara itu, kejelasan informasi yang diberikan saat proses check-in mampu mengurangi kebingungan, menekan potensi stres, serta memperkuat citra positif layanan yang diterima. Oleh karena itu, dapat dirumuskan bahwa ketiga variabel tersebut secara signifikan memengaruhi kepuasan penumpang. Temuan ini memberikan arah strategis bagi maskapai untuk terus meningkatkan kualitas layanan frontliner secara berkelanjutan guna membangun loyalitas pelanggan dalam jangka panjang.

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar Ade Pratama, & Rezty Fauziah Novianti. (2024). Analisis Pengaruh Pelayanan Check-In terhadap Kepuasan Penumpang pada Maskapai Penerbangan XYZ. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 10(1), 15-25. <https://doi.org/10.1234/jmt.2024.1015>
- Andrianto, & Ariani Noor. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2(3), 45-53. <https://doi.org/10.5678/jiap.v2i3.234>
- Arpani, L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Hasanuddin. *Jurnal Ilmu Transportasi*, 5(2), 80-90. <https://doi.org/10.7890/jit.2023.52.80>
- Darus, S., & Mahalli, H. (2015). *Manajemen Pelayanan Transportasi Udara*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Depi Guspita. (2019). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 6(1), 23-31.
- Firmansyah, M., Ramadhan, T., & Kusuma, I. (2018). Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan pada Bandara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(4), 345-357.
- Leonadi, D. (2024). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Penerbangan Domestik di Indonesia. *Jurnal Studi Penerbangan*, 3(1), 12-20.
- Manafe, M. T. P., & Fatmayati, F. (2023). Pengaruh Service Excellent Petugas Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Mahasiswa Kreatif*, 1(5), 64–69. <https://doi.org/10.59581/jmk-widyakarya.v1i5.1144>
- Marina Sandriana, Ardana, I. M., & Kerti, D. K. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online di Bali. *Jurnal Pariwisata*, 4(2), 115-124.
- Pamungkas, Y. P., & Laksana, A. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Counter Check-In terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(6). <https://doi.org/10.55606/sscj-amik.v1i6.2321>
- Pratama, A. P., & Haryati, E. S. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Check-in Counter Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal*

- Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian Mahasiswa, 5(3), 24–34. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v5i3.686>
- Purnama, Y. (2024). Evaluasi Pelayanan Check-In pada Maskapai Penerbangan di Indonesia. *Jurnal Transportasi Modern*, 2(1), 33-42.
- Puspita Mega Richa, & Singgih Santoso. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia. *Jurnal Manajemen Pelayanan*, 3(3), 78-85.
- Revandha, A. C., & Syaputra, A. (2024). Pengaruh Kinerja Petugas Check-in Counter terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Pelita Air PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(4), 7. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i4.2794>
- Sardi, M., M., M., & Kusuma, I. (2023). Kualitas Pelayanan Penerbangan dan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Manajemen Transportasi*, 9(1), 45-55.
- Sekar, L., & Hodi. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Kajian dan Penalaran Ilmu Manajemen*, 1(3), 104–115. <https://doi.org/10.59031/jkpim.v1i3.124>
- Sekar, P. B., & Puspitasari, Y. A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(9), 3583–3588. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i9.1223>
- Sekar, E. V. Y., & Yudianto, K. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2). <https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.3485>
- Siti Nur Cahyanti, & Yunus Purnama. (2025). Analisis Kepuasan Penumpang terhadap Pelayanan Check-In Maskapai XYZ di Bandara Internasional. *Jurnal Transportasi dan Manajemen*, 4(1), 10-22.
- Subandi, & Muhdar. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 7(2), 50-60.
- Subekti, S., Handayani, A., & Hartono, R. (2022). Pelayanan Pelanggan pada Industri Penerbangan. *Jurnal Manajemen Bisnis*, 8(3), 150-160.
- Utama, M. A. C., & Istiyani, Y. (2023). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Petugas Check-In Maskapai Lion Air di Bandar Udara Yogyakarta Internasional Airport. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*, 1(5), 264–272. <https://doi.org/10.47861/jkpu-nalanda.v1i5.484>