

**UPAYA PENANGANAN KETERLAMBATAN ( DELAY MANAGEMENT) DENGAN  
MEMBERIKAN KOMPENSASI KEPADA PENUMPANG DEMI MENINGKATKAN  
PELAYANAN SERTA MEMBERIKAN KEPUASAN KEPADA PENGGUNA  
JASA BANDAR UDARA**

**Ida Bagus Rai Mahendra**

Politeknik Penerbangan Indonesia Curug

[hitmeup.ray@gmail.com](mailto:hitmeup.ray@gmail.com)

Received: 27-05-2024

Revised: 10-06-2024

Approved: 20-06-2024

**ABSTRAK**

*Tujuan penelitian ini untuk mengajukan hipotesis mengenai pengaruh antara variabel-variabel yang akan digunakan dalam penelitian selanjutnya. Metode penelitian yang digunakan melibatkan analisis literatur yang relevan untuk mengidentifikasi dampak kompensasi terhadap kepuasan penumpang. Hasil dari tinjauan pustaka ini menunjukkan bahwa pemberian kompensasi kepada penumpang, baik berupa barang maupun uang, ketika terjadi penundaan penerbangan, berpotensi meningkatkan kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara pemberian kompensasi delay terhadap kepuasan penumpang, serta untuk menilai apakah penumpang merasa puas dengan pemberian kompensasi sesuai Peraturan Menteri (PM) Nomor 89 Tahun 2015. Simpulan dari penelitian ini adalah pemberian kompensasi yang tepat dapat meningkatkan kepuasan penumpang dan memenuhi ketentuan regulasi yang berlaku.*

**Kata Kunci :** *Kompensasi Delay, Kepuasan Penumpang, Peningkatan Pelayanan.*

**PENDAHULUAN**

Banyaknya maskapai penerbangan yang saat ini menawarkan berbagai rute domestik dan internasional menjadi bukti bahwa perjalanan udara Indonesia saat ini mengalami ekspansi yang sangat pesat. Faktanya, karena semakin banyak maskapai penerbangan bertarif rendah, juga dikenal sebagai maskapai bertarif rendah, persaingan untuk layanan penerbangan menjadi semakin sengit. Masyarakat luas saat ini semakin memperhatikan bagaimana perkembangan layanan maskapai penerbangan dari tahun ke tahun. Hal ini terlihat dari persaingan yang ketat antara layanan, biaya, dan promosi maskapai yang berbeda.

Daya tarik industri penerbangan yang cukup besar dan menjanjikan. Hal ini dapat dilihat banyaknya industri penerbangan yang menggeluti bisnis tersebut. Kecenderungan meningkatnya mobilitas penduduk, baik untuk bekerja, kunjungan keluarga, maupun berwisata, dan seiring meningkatnya daya beli oleh masyarakat, mendongkrak potensi tersendiri bagi industri penerbangan. Apalagi dengan adanya banyak maskapai yang memiliki pelayanan tersendiri. Dari mulai pelayanan *check in* sampai menuju ke pesawat terbang dalam maskapai memiliki pelayanan yang berbeda. Akan tetapi untuk Maskapai Lion air pada saat ini banyak mengalami kendala seperti keterlambatan datang pesawat atau *delay*. Pada akhirnya mengakibatkan penumpang banyak yang komplain akibat *delay* pesawat tersebut. Istilah "penundaan" akan digunakan untuk merujuk pada penundaan waktu yang sering terjadi yang merugikan baik dari segi waktu maupun ketidaknyamanan bagi penumpang pesawat. Selain keterlambatan, *traveler* juga mengeluhkan layanan maskapai lain, seperti masalah kompensasi saat mengalami keterlambatan penerbangan.

Penundaan penerbangan pada maskapai penerbangan dianggap sebagai penundaan. Dalam hal maskapai penerbangan menyimpang dari jadwal yang telah direncanakan karena masalah internal atau eksternal. Tentang masalah teknis,

khususnya masalah yang timbul karena kerusakan alat transportasi yang disebabkan oleh alat, kesalahan manusia, serta akibat faktor lingkungan. Maskapai wajib memberi kompensasi kepada penumpangnya atas keterlambatan dengan kompensasi. Penundaan penerbangan dikategorikan ke dalam enam (enam) kelas berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015, mulai dari penundaan 30 hingga 60 menit hingga pembatalan penerbangan yang dilakukan konsumen.

## **KAJIAN TEORI**

### **Kepuasan pengguna jasa bandar udara**

Kepuasan pengguna jasa bandar udara adalah setiap tindakan atau kinerja yang dapat ditawarkan oleh satu pihak ke pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan sesuatu. Kualitas jasa atau pelayanan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir dengan kepuasan pelanggan, serta persepsi positif terhadap kualitas jasa. Sebagai pihak yang mengkonsumsi jasa, pelanggan yang menilai tingkat kualitas jasa sebuah perusahaan (Tjipto & Chandra, 2019). Kemudian, kepuasan sering kali dipandang sebagai dasar munculnya loyalitas. Kepuasan merupakan hasil evaluasi konsumen terhadap suatu produk dengan cara membandingkan apakah produk yang di terimanya telah sesuai dengan harapannya (Cronin & Taylor, 1992). Penelitian kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna salah satu bandara di Jakarta menyimpulkan bahwa sebagian besar penumpang sangat puas terhadap keseluruhan pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak bandar udara, seperti ketersediaan toilet dan kebersihan terminal. Namun, terdapat layanan yang perlu ditingkatkan, yaitu fasilitas berbelanja dan jarak jalan kaki dalam terminal (Tri Lustyana & Viola Salsabila, 2020).

### **Ketepatan waktu keberangkatan**

On Time Performance (OTP) merupakan catatan dari ketepatan waktu perusahaan penerbangan pada keberangkatan dan kedatangan penerbangan. Ketepatan waktu dalam satu periode (bulan atau tahun) merupakan penampilan dan keseluruhan ketepatan waktu. Menurut Dirjen Perhubungan Udara ada beberapa faktor yang mempengaruhi OTP suatu penerbangan yaitu sebagai berikut : jarak waktu kedatangan dan keberangkatan pesawat, kerusakan pesawat, cuaca buruk, banyaknya pergerakan dan overload (pergerakan di bandara yang menyebabkan maskapai penerbangan menunggu antrian untuk melakukan landing-takeoff, menunggu penumpang dan kru. OTP merupakan ukuran efektivitas sistem yang mengatur kinerja tepat waktu pada sebuah alat transportasi. Di angkutan umum mengacu pada tingkat kepatuhan layanan terhadap sistem transportasi OTP pesawat.

Ketepatan waktu penerbangan saat keberangkatan maupun kedatangan merupakan salah satu aspek penting sebagai bentuk pelayanan yang diberikan maskapai penerbangan terhadap penumpang selain keselamatan dan nyaman. Ketepatan waktu penerbangan sebenarnya telah mengalami peningkatan sejak awal diadakannya kegiatan angkutan udara karena 3 (tiga) alasan. Pertama, perkembangan teknologi penerbangan yang pesat memungkinkan dilaksanakannya kegiatan angkutan udara dalam kondisi cuaca yang bervariasi. Kedua, keinginan yang tinggi oleh badan usaha angkutan udara untuk mendapatkan keuntungan, sehingga pihak maskapai melakukan segala cara untuk selalu meningkatkan kualitas layanan mereka, salah satunya dalam menghindari keterlambatan penerbangan. Ketiga, adanya

undang-undang yang mengatur tanggung jawab badan usaha angkutan udara saat terjadi keterlambatan. Namun, meskipun angka ketepatan penerbangan telah meningkat, nyatanya keterlambatan penerbangan karena faktor-faktor tertentu masih kerap terjadi.

Maskapai penerbangan harus memperhatikan faktor ketepatan waktu, karena ketepatan waktu merupakan salah satu hal yang penting dalam pelayanan kepada pengguna jasa. Setiap maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia pastinya harus terus dievaluasi oleh pemerintah agar faktor OTP dapat terus meningkat. Guna memperhatikan faktor keterlambatan oleh maskapai penerbangan, pemerintah membuat peraturan tentang kompensasi yang harus diterima oleh pengguna jasa, yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, penumpang berhak mendapatkan kompensasi dari maskapai apabila penerbangan mereka terlambat atau tidak tepat waktu (Syahra Ariesta Fitria Sari (2018).

### **Kualitas pelayanan**

Kualitas suatu layanan dapat dinilai berdasarkan kualitas pelayanan yang disediakan dan juga dapat diukur melalui tingkat kepuasan pelanggan yang menerima layanan tersebut. Kualitas layanan mengacu pada tingkat kemanfaatan yang dirasakan oleh pelanggan berdasarkan perbandingan antara apa yang mereka alami selama penerimaan layanan dengan harapan yang mereka miliki sebelumnya. Kualitas pelayanan dapat dikatakan bagus jika pelayanan yang diberikan dapat mencukupi, memenuhi dan melampaui ekspektasi pelanggan, dan jika suatu pelayanan tidak memenuhi ekspektasi pelanggan maka pelayanan dapat dikatakan buruk (Zuriyen, 2019). Manajemen layanan membutuhkan usaha untuk memenuhi preferensi pelanggan dan penyampaian yang sesuai guna mencapai tingkat pelayanan yang diharapkan oleh pelanggan.

Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan yaitu fasilitas fisik (*Tangible*), reliabilitas (*Reliability*) adalah kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya; cara kerja yang dapat diandalkan secara konsisten, daya tanggap (*Responsiveness*) adalah kesediaan untuk membantu konsumen dan menyediakan layanan yang diinginkan, jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan, kompetensi dan kebaikan karyawan untuk menginspirasi kepercayaan dan keyakinan pelanggan, empati (*Empathy*) adalah perhatian individu dari perusahaan kepada pelanggannya. Memberi pelayanan yang berkualitas tinggi untuk penumpang sangat penting bagi suatu bandar udara, karena kualitas pelayanan yang baik akan menarik minat calon pengguna jasa untuk menggunakan jasa perusahaan dikemudian hari secara terus-menerus. (Parasuraman, et, al (dalam Tjiptono, 2014). Sesuai PM Menteri perhubungan Nomor 178 tahun 2015, tentang standar pelayanan pengguna jasa Bandar udara. Standar pelayanan meliputi fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang yang disebut sebagai tingkat pelayanan, fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah berupa layanan tambahan, dan kapasitas terminal Bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas. Fasilitas tambahan yang tersedia mencakup ruang shalat, taman bermain anak, tempat

berbelanja, restoran, zona merokok, ruang bermain anak-anak, mesin ATM, tempat penukaran uang, akses internet atau wifi, layanan pembelian tiket, tempat ganti baju, fasilitas air minum, dan lounge eksekutif. Dengan kehadiran fasilitas-fasilitas yang disediakan oleh manajemen bandara, diharapkan bahwa *Customer Service* sebagai perantara penumpang dapat memberikan informasi tentang lokasi dan ketersediaan fasilitas ini dengan baik.

### **Pemberian kompensasi kepada penumpang yang mengalami delay**

Menurut Muhammad Alwi (2017) mengatakan bahwa kompensasi adalah setiap bentuk pembayaran atau imbalan yang diberikan kepada karyawan dan timbul dari dipekerjakannya karyawan itu. Berdasarkan pendapat definisi kompensasi di atas, dapat di simpulkan bahwa kompensasi adalah imbalan finansial dan jasa berwujud serta tunjangan kepada karyawan yang timbul dari dipekerjakannya karyawan sebagai bentuk balas jasa.

Kepuasan pelanggan merupakan kunci dalam menciptakan loyalitas pelanggan. Banyak manfaat yang diterima oleh perusahaan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis. (Aryani,2010). Menurut Intan (2018) delay atau penundaan penerbangan adalah dimana maskapai penerbangan mengalami keterlambatan untuk lepas landas atau mendarat dari jadwal yang telah ditentukan. Dianggap penerbangan mengalami penundaan apabila penerbangan lebih dari 15 menit dari jadwal yang telah ditentukan. Terjadinya delay pihak maskapai akan segera memberikan informasi kepada petugas untuk di informasikan kepada penumpang maskapai bila terjadi keterlambatan. Pesawat delay disebabkan dengan adanya faktor gangguan cuaca yang tidak mendukung untuk melakukan penerbangan dan adanya gangguan teknis pada pesawat.

### **METODE PENELITIAN**

Metode penulisan artikel ilmiah ini adalah dengan metode kualitatif dan kajian pustaka (*library research*). Mengkaji teori dan hubungan atau pengaruh antar variabel dari buku-buku dan jurnal baik secara *off line* di perpustakaan dan secara *online* yang bersumber dari Mendeley, Scholar Google dan media online lainnya. Dalam penelitian kualitatif, kajian pustaka harus digunakan secara konsisten dengan asumsi-asumsi metodologis. Artinya harus digunakan secara induktif sehingga tidak mengarahkan pertanyaan-pertanyaan yang diajukan oleh peneliti. Salah satu alasan utama untuk melakukan penelitian kualitatif yaitu bahwa penelitian tersebut bersifat eksploratif, (Ali & Limakrisna, 2013).

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **Pengaruh Ketepatan Waktu Keberangkatan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bandar Udara**

Ketepatan waktu keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa, di mana dimensi atau indikator ketepatan waktu keberangkatan berkaitan dengan jarak waktu kedatangan dan keberangkatan pesawat, kerusakan pesawat, cuaca buruk, banyaknya pergerakan dan overload (pergerakan di bandara yang menyebabkan

maskapai penerbangan menunggu antrian untuk melakukan landing-takeoff, menunggu penumpang dan kru. Berpengaruh terhadap dimensi atau indikator kepuasan pengguna jasa bandar udara terhadap keseluruhan pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak bandar udara, seperti ketersediaan toilet dan kebersihan terminal. Namun, terdapat layanan yang perlu ditingkatkan, yaitu fasilitas berbelanja dan jarak jalan kaki dalam terminal.

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa bandar udara dengan memperhatikan ketepatan waktu keberangkatan, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah meningkatkan kesadaran dan komunikasi dengan pengguna jasa bandar udara tentang status keberangkatan penerbangan, termasuk perubahan waktu keberangkatan yang mungkin terjadi. Hal ini dapat dilakukan dengan menggunakan media sosial, aplikasi, dan sistem informasi yang efektif. Dimana dengan memastikan bahwa semua prosedur dan sistem yang digunakan untuk mengatur keberangkatan penerbangan berjalan dengan lancar dan efisien. (*hutri, Vanny L, sekolah V et al (2023)*).

Ketepatan waktu keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bandar udara, apabila ketepatan waktu keberangkatan di persepsikan baik oleh pelanggan / konsumen maka ini akan dapat meningkatkan kualitas layanan penumpang demi menciptakan kepuasan pengguna jasa bandar udara.

### **Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa bandar udara**

Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bandar udara, dimana dimensi atau indikator ketepatan waktu keberangkatan meliputi fasilitas yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang yang disebut sebagai tingkat pelayanan, fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang, fasilitas yang memberikan nilai tambah berupa layanan tambahan, dan kapasitas terminal Bandar udara dalam menampung penumpang pada jam sibuk sebagai prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas. Berpengaruh terhadap keseluruhan pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak bandar udara, seperti ketersediaan toilet dan kebersihan terminal. Namun, terdapat layanan yang perlu ditingkatkan, yaitu fasilitas berbelanja dan jarak jalan kaki dalam terminal.

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa bandar udara dengan memperhatikan ketepatan waktu keberangkatan, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah meningkatkan *flexibilitas* dalam menghadapi situasi yang tidak terduga, seperti perubahan cuaca atau masalah teknis, dengan memiliki rencana baku yang efektif untuk mengatasi permasalahan tersebut. Dimana dengan memastikan bahwa semua prosedur dan sistem yang digunakan untuk mengatur keberangkatan penerbangan berjalan dengan lancar dan efisien. (*hutri, Vanny L, sekolah V et al (2023)*). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bandar udara, apabila kualitas pelayanan di persepsikan baik oleh pelanggan / konsumen maka ini akan dapat meningkatkan kualitas layanan penumpang demi menciptakan kepuasan pengguna jasa bandar udara, (*studi pramugari pramugara p, Yogyakarta abstrak (2021)*). Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bandar udara, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Martina,Ayu 2023), (Aini H, 2023), dan (Priyanto S, 2024).

## **Pengaruh Pemberian Kompensasi Kepada Penumpang yang Mengalami Delay Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Bandar Udara**

Pemberian kompensasi kepada penumpang yang mengalami delay berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bandar udara, dimana dimensi atau indikator ketepatan waktu keberangkatan dengan tercapainya tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi, yakni selain dapat meningkatkan loyalitas pelanggan tapi juga dapat mencegah terjadinya perputaran pelanggan, mengurangi sensitivitas pelanggan terhadap harga, mengurangi biaya kegagalan pemasaran, mengurangi biaya operasi yang diakibatkan oleh meningkatnya jumlah pelanggan, meningkatkan efektivitas iklan, dan meningkatkan reputasi bisnis. Berpengaruh terhadap dimensi atau indikator kepuasan pengguna jasa bandar udara seperti ketersediaan toilet dan kebersihan terminal. Namun, terdapat layanan yang perlu ditingkatkan, yaitu fasilitas berbelanja dan jarak jalan kaki dalam terminal.

Untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa bandar udara dengan memperhatikan pemberian kompensasi kepada penumpang yang mengalami delay, maka yang harus dilakukan oleh manajemen adalah mengumpulkan dan menganalisis data tentang keberangkatan penerbangan, termasuk data tentang keterlambatan dan perubahan waktu keberangkatan, untuk memahami masalah yang mungkin terjadi dan mengembangkan strategi yang lebih efektif untuk meningkatkan kepuasan pengguna jasa bandar udara, dimana dengan memastikan bahwa semua prosedur dan sistem yang digunakan untuk mengatur keberangkatan penerbangan berjalan dengan lancar dan efisien.

Pemberian kompensasi terhadap penumpang yang mengalami delay berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bandar udara, apabila ketepatan waktu keberangkatan di persepsikan baik oleh pelanggan / konsumen maka ini akan dapat meningkatkan kualitas layanan penumpang demi menciptakan kepuasan pengguna jasa bandar udara. Pemberian kompensasi kepada penumpang yang mengalami delay berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bandar udara, ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh: (Martina,Ayu 2023), (Aini H, 2023), dan (Priyanto S, 2024).

### **KESIMPULAN**

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

- 1) Ketepatan waktu keberangkatan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bandar udara
- 2) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bandar udara
- 3) Pemberian kompensasi terhadap penumpang yang mengalami delay berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa bandar udara.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Rizqya, C. I., & Rismawati, R. (2022). Tanggung Jawab Maskapai Penerbangan Terhadap Penumpang Yang Dirugikan Karena Keterlambatan Penerbangan (Suatu Penelitian Pada PT. Lion Grup Cabang Banda Aceh). *Jurnal Ilmiah Mahasiswa Bidang Hukum Keperdataan*, 6(3), 270-278.

- Vanny, H. L., & Rachmawati, D. (2023). Penanganan Keterlambatan (Delay) pada Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Intellektika: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 1(5), 217-229.
- Habibah, I. W. E., & Kusuma, N. M. P. (2024). Analisis Penanganan Kompensasi Delay pada Maskapai Lion Air terhadap Kepuasan Penumpang oleh PT Kokapura di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(2), 540-553.
- Analisa, S. (2023). Penanganan Penumpang Delay Oleh Pt. Gapura Angkasa Pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 5(2), 155-166.
- Yaurwarin, W., & Siwabessy, D. J. (2023). Perlindungan Hukum Terhadap Pengguna Jasa Angkutan Udara Akibat Keterlambatan Penerbangan. *PUBLIC POLICY; Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik dan Bisnis*, 4(2), 313-329.
- Rahayu, D., Akhir, D. D., Umbara, T. O., Hasnan, A. D., Utami, R. N., & Jauhari, J. (2023). Perlindungan Konsumen Bagi Penundaan (Delay) Dalam Penerbangan. *Consensus: Jurnal Ilmu Hukum*, 2(2), 65-76.
- Halim, Y., Priyanto, S., & Suparma, L. B. (2023). Kepuasan Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri di Bandara Soekarno-Hatta. *Langit Biru: Jurnal Ilmiah Aviassi*, 16(01), 52-63.
- Nieamah, K. F. (2021). Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Maskapai Lion Air di Yogyakarta Internasional Airport (YIA). *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 14(2), 311-317.
- Nadila, H. A. (2023). Analisis Delay Management Akibat Cuaca Terkait Teknis Operasional pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Kajian dan Penelitian Umum*, 1(4), 71-83.
- Martina, A., Suwondo, E., & Yuniarti, E. (2023). Analisis Keterlambatan Penyelesaian C-check: Delay Maintenance. *Jurnal Teknologi Kedirgantaraan*, 8(1), 1-6.
- Pamungkas, T. P., & Widagdo, D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Petugas Customer Service PT. Angkasa Pura I dalam melayani Penumpang di Bandar Udara International Yogyakarta. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(2), 9-9.
- Sumantri, A. S., Abimanto, D., & Putra, R. D. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Keberangkatan Pesawat Di Bandara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 1(1), 29-38.
- ELIS, N. (2023). Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Keberangkatan Pesawat Di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Skripsi*.
- Setyawan, K. A., & Prayudista, E. (2023). Analisis Pengaruh Pemberian Kompensasi Maskapai Terhadap Kepuasan Penumpang Saat Delay. *Nusantara Journal of Behavioral and Social Sciences*, 2(1), 19-24.