

**ANALISA PELAYANAN JASA PEMAKAIAN GARBARATA  
TERHADAP KEPUASAN MASKAPAI PENERBANGAN DI BANDAR  
UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO – HATTA  
ANALYSIS OF AVIOBRIDGE USAGE SERVICES TO AIRLINES  
SATISFACTION AT SOEKARNO-HATTA INTERNATIONAL AIRPORT**

Aizatul Mufidah<sup>1</sup> Ariyono Setiawan<sup>2</sup> Lady Silk Moonlight<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Jurusan Manajemen Transportasi Udara, Politeknik Penerbangan Surabaya

Jl. Jemur Andayani I/73, Surabaya 60236

E-mail : [aizatulumfidah@gmail.com](mailto:aizatulumfidah@gmail.com)

**Abstrak**

Jasa Kebandarudaraan adalah jasa yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara oleh penyelenggara bandar udara. Bisnis Bandara terbagi dalam bidang usaha Jasa Aeronautika dan Jasa Non Aeronautika. Jasa Aeronautika merupakan bidang jasa yang berhubungan langsung dengan kegiatan penerbangan, meliputi: Pelayanan Jasa Pendaratan Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U), Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U), Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata (*Aviobridge*), Pelayanan Jasa Pemakaian Konter (*Check In Counter*). Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata menjadi salah satu pemasukan besar dan pelayanan tersebut dibutuhkan karena fungsi Garbarata yaitu mempermudah akses penumpang dari terminal ke pesawat udara atau sebaliknya.

Unit komersial yang menangani bisnis Aeronautika pada bidang pelayanan jasa pemakaian Garbarata harus meng-*input* data waktu *docking/undocking* dari *Aviobridge Utilization Sheet* yang dicatat oleh operator Garbarata ke dalam aplikasi *Operating & Services Data System* (OASys). Selanjutnya dikalkulasikan dengan tarif berdasarkan limitasi berat *Maximum Take Off Weight* (MTOW) pesawat, jumlah Garbarata yang digunakan dan lama pemakaian. Dari hasil tersebut pihak maskapai atau perusahaan angkutan yang menggunakan jasa pemakaian Garbarata membayarkan jumlah tagihan biaya yang sesuai dengan hasil perhitungan.

Tagihan biaya tersebut masih mengalami ketidaksesuaian antara waktu pemakaian Garbarata yang tercatat pada sistem dengan *Aviobridge Utilization Sheet* sehingga lama pemakaian tidak sesuai dan limitasi MTOW pesawat yang menggunakan Garbarata terlambat di-*update* kepada pihak perusahaan PT. Angkasa Pura II dan menyebabkan pihak maskapai/*airlines* komplain. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan jasa pemakaian Garbarata terhadap maskapai penerbangan, serta memberi solusi agar tidak terjadi komplain atas ketidaksesuaian biaya yang dibayarkan oleh maskapai sehingga pelayanan ini memberi kepuasan dan kepercayaan bagi pengguna jasa. Data diperoleh dari observasi langsung, kuesioner dan studi kepustakaan. Untuk metode analisa menggunakan metode deskriptif kuantitatif.

**Kata Kunci :** Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata, Tarif, Bisnis Komersial, Maskapai

**Abstract**

Airport services are services provided to airport service users by airport operators. The airport business is divided into the Aeronautical Services and Non-Aeronautical Services businesses. Aeronautical Services is a field that deals directly with aviation activities, including Landing Placement and Storage Services (PJP4U), Aircraft Passenger Services (PJP2U), Aviobridge Use Services (*Aviobridge*), Counter Use Services (*Check-In Services* Counter). *Aviobridge Usage Services* is one of the major revenues and these services are

needed because the function of Aviobridge is to facilitate passenger access from the terminal to the aircraft or vice versa.

The commercial unit that handles the Aeronautics business in the Aviobridge usage service must input the docking/undocking time data from the Aviobridge Utilization Sheet recorded by the Aviobridge operator into the Operating & Services Data System (OASys) application. Furthermore, it is calculated by the rate based on the aircraft's Maximum Take-Off Weight (MTOW) weight limitation, the number of Aviobridge used and the length of use. From these results, the airline or the transport company that uses the service of using Aviobridge pays the amount of the cost bill by the results of the calculation. The charge bill is still experiencing inequality between the time of Aviobridge usage recorded on the system with the Aviobridge Utilization Sheet so that the usage time is not appropriate and the MTOW limitation of planes using Aviobridge is updated late to the company PT. Angkasa Pura II and caused the airlines to complain. This study aims to determine the service usage of Aviobridge for airlines and provide solutions to avoid complaints about the inequality of fees paid by airlines so that these services provide satisfaction and trust for service users. Data obtained from direct observation, questionnaires and literature studies. For the method of analysis using quantitative descriptive methods.

**Keywords:** Aviobridge Use Services, Rates, Commercial Business, Airlines

## PENDAHULUAN

PT. Angkasa Pura II (Persero) atau yang disebut “Angkasa Pura II” atau “Perusahaan” merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia lainnya. Salah satunya pendapatan Aeronautika yang meliputi Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U), Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) dan Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata. *Airports Council International (ACI)* di Swiss melansir hasil statistik Bandar Udara tersibuk di dunia (*Busiest Airport in the World*) tahun 2012, dan menempatkan Bandara Soekarno-Hatta (CGK) berada di urutan 9 dengan 57.772.762 penumpang, dengan tingkat pertumbuhan 12,1%. Sehingga Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata menjadi salah satu pemasukan besar dan pelayanan tersebut sangat dibutuhkan karena fungsi Garbarata yaitu mempermudah akses penumpang dari terminal ke pesawat udara atau sebaliknya

perlu ditingkatkan kualitas dan pelayanannya antara PT. Angkasa Pura II sebagai pihak penyelenggara atau penyedia jasa dengan maskapai penerbangan/*airlines* yang menggunakan jasa tersebut. Dalam PM 185 Tahun 2015 pasal 28 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri menjelaskan pada saat proses menuju ke pesawat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 25 huruf C, badan usaha angkutan udara niaga berjadwal wajib menggunakan garbarata yang disediakan oleh pengelola bandar udara sesuai dengan tipe pesawat udara; atau menyediakan kendaraan bermotor roda empat atau lebih apabila parking pesawat berada di *remote parking area* dan/ atau jarak antara terminal keberangkatan dan *parking* pesawat lebih dari 200 (dua ratus) meter dengan kondisi tempat atau ruang terbuka dan tidak tersedia akses pejalan kaki.

Di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta menggunakan suatu aplikasi yang digunakan sebagai alat bantu operasi guna memudahkan kinerja operasional dan komersial dalam

mendapatkan data transaksi pergerakan pesawat udara, penumpang dan kargo sehingga menghasilkan data produksi dan tagihan komersial, serta data angkutan udara yang valid disebut dengan aplikasi *Operating & Services Data System* (OASys). Data *block on – block off* pesawat yang ter-*input* pada aplikasi tersebut akan dicocokkan kembali oleh unit komersial dengan *Aviobridge Utilization Sheet* yang dicatat oleh operator garbarata ketika *docking* sampai dengan *undocking*. Dengan hasil pencatatan waktu kemudian diakumulasikan dengan besaran tarif yang sudah di dapat dan berdasarkan berat MTOW (*Maximum Take Off Weight*) pesawat, pihak maskapai penerbangan akan membayarkan besaran tagihan tersebut kepada unit komersial PT. Angkasa Pura II Kantor Cabang Utama Bandar Udara Soekarno – Hatta.

Namun sering terjadi ketidak-samaan data yang mengakibatkan pihak maskapai penerbangan komplain kepada pihak terkait PT. Angkasa Pura II Kantor Cabang Utama Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta yaitu unit komersial karena besaran tarif biaya yang harus dibayar melebihi atau tidak sesuai dengan data pemakaian garbarata. Hal ini menyebabkan tidak optimalnya unit komersial Aeronautika dalam melaksanakan bisnis Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata. Diharapkan PT. Angkasa Pura II dan Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta bisa menunjang kualitas pelayanan bisnis unit komersial terhadap pengguna jasa pemakaian Garbarata.

## LANDASAN TEORI

Dalam Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 menjelaskan bahwa Bandar Udara adalah

kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Menurut Annex 14 [1] dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) : *Airport is a defined area and water (including any buildings, installations, and equipment) intended to be used either wholly or in part for arrival, departure, ad movements of aircraft*. Bandar udara (disingkat: bandara) atau pelabuhan udara merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landas pacu namun bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya. [2]

Menurut Kotler, pelayanan (*Service*) ialah sebagai suatu tindakan ataupun kinerja yang bisa diberikan pada orang lain [3]. Pelayanan atau juga lebih dikenal dengan *service* bisa di klasifikasikan menjadi dua yaitu:

1. *High contact service* ialah sebuah klasifikasi dari sebuah pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dan juga penyedia jasa yang sangatlah tinggi, konsumen selalu terlibat di dalam sebuah proses dari layanan jasa tersebut.
2. *Low contact service* ialah klasifikasi pelayanan jasa dimana kontak diantara konsumen dengan sebuah penyedia jasa tidaklah terlalu tinggi. *Physical contact*

dengan konsumen hanyalah terjadi di *front desk* yang termasuk ke dalam klasifikasi *low contact service*.

Pelayanan Jasa Kebandarudaraan adalah jasa yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara oleh penyelenggara bandar udara. Bidang usaha dari kegiatan bisnis bandar udara terbagi dalam bidang usaha Jasa Aeronautika dan Jasa Non Aeronautika.

Menurut PM 129 Tahun 2015 Pasal 2, kegiatan pengusahaan di bandar udara terdiri atas :

- a. Pelayanan jasa kebandarudaraan; dan
- b. Pelayanan jasa terkait bandar udara.

Pelayanan Jasa Pemakaian Garbarata adalah penyediaan dan pemakaian fasilitas garbarata yang diberikan kepada setiap badan usaha angkutan udara/*airlines* untuk naik dan turunnya penumpang dari ruang tunggu ke pesawat udara atau sebaliknya.

Garbarata dikendalikan oleh petugas/operator melalui panel kontrol di ujung tunel. Saat pesawat sudah terparkir dengan sempurna, tunel garbarata akan diperpanjang dan ditempelkan ke pintu pesawat (*docking*). Setelah garbarata terpasang dengan sempurna, petugas garbarata akan berkoordinasi dengan petugas *ground handling*, yang selanjutnya akan memberikan isyarat kepada pramugari bahwa pintu pesawat siap untuk dibuka. Begitu pula untuk sebaliknya ketika garbarata dilepas dari pintu pesawat (*undocking*).

Dengan aplikasi *Operation & Services Data System* (Oasys) dibangun yang bertujuan sebagai alat bantu operasi guna memudahkan kinerja operasional dan komersial dalam mendapatkan data transaksi pergerakan pesawat udara,

penumpang dan kargo sehingga menghasilkan data produksi dan tagihan komersial, serta data angkutan udara yang valid. Modul fungsi yang terdapat dalam aplikasi Oasys adalah *Modul Flight Activity System* (FAS), *Aeronautical Data System* (ADS) dan *Air Traffic Data Processing* (ATDP). Lingkup pemakai aplikasi ini dapat digunakan oleh karyawan operasional bandara PT Angkasa Pura II (Persero) dengan menggunakan *login user* yang telah di registrasi oleh admin. Modul FAS adalah modul yang digunakan oleh Unit AMC (*Apron Movement Control*) untuk mengelola data pergerakan pesawat. Data jadwal penerbangan (*flight schedule*) yang tampil pada modul FAS adalah data yang bersumber dari aplikasi FIDS dari tiap kantor cabang baik aplikasi FIDS yang dikembangkan sendiri oleh tim IT perusahaan maupun aplikasi FIDS yang dikembangkan oleh pihak ketiga. Modul ini yang memberikan *supply* data kepada modul *Aeronautical Data System* (ADS) dan modul *Air Traffic Data Processing* (ATDP). [4]

Menurut PM 81 Tahun 2016 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Pasal 15: Tarif jasa pemakaian garbarata (*aviobridge*) sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 ayat (1) huruf g merupakan besaran satuan biaya yang dibayarkan oleh badan usaha angkutan udara, perusahaan angkutan udara asing dan pemegang izin kegiatan angkutan udara bukan niaga atas penggunaan garbarata (*aviobridge*). [5]

$$\begin{aligned} \text{Aviobridge Fee} &= \text{tarif} \times \text{usage} \\ \text{Aviobridge Surcharge} &= \text{tarif} \times \\ &50\% \times \text{hour} \end{aligned}$$

## METODE

Peneliti ingin menyajikan analisa pelayanan jasa pemakaian Garbarata terhadap kepuasan maskapai penerbangan di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta dengan membandingkan aturan–aturan yang telah ditetapkan oleh peraturan penerbangan Indonesia dan keputusan atau peraturan perusahaan sehingga terlihat bagaimana respon pengguna jasa Garbarata yaitu maskapai penerbangan. Ada beberapa tahapan atau langkah–langkah yang dilakukan dalam pelaksanaan penelitian dengan pendekatan evaluasi : perancangan penelitian, observasi, mencari permasalahan, merumuskan permasalahan, mencari teori yang mendukung, mengumpulkan data, menganalisis dan pemecahan, kesimpulan dan saran.

Adapun variabel yang digunakan yaitu Variabel X adalah variabel bebas yang mempunyai pengaruh atau menjadi penyebab terjadinya perubahan pada variabel lain. Dalam penelitian ini variabel X adalah pelayanan jasa pemakaian Garbarata. Variabel Y adalah variabel terikat yang keberadaannya menjadi suatu akibat dikarenakan adanya variabel bebas. Disebut variabel terikat karena kondisi atau variasinya terkait dan dipengaruhi oleh variasi variabel lain. Dalam penelitian ini variabel Y adalah kepuasan maskapai penerbangan yang ada di Bandara Internasional Soekarno – Hatta.

Subjek penelitian adalah 4 orang operator Garbarata, 4 orang petugas unit komersial Aeronautika di PT. Angkasa Pura II Kantor Cabang Utama Bandara Internasional Soekarno – Hatta dan 10 orang petugas keuangan dari beberapa maskapai penerbangan yang menggunakan jasa pemakaian Garbarata di Bandara Internasional Soekarno – Hatta. Objek penelitian adalah pelayanan jasa pemakaian Garbarata terhadap maskapai

penerbangan di Bandara Internasional Soekarno – Hatta yang masih banyak dijumpai komplain dan kesalahan dalam bisnis komersial.

Jenis metode yang digunakan oleh penulis untuk mempermudah pengumpulan data dalam penelitian tentang analisa pelayanan jasa pemakaian Garbarata terhadap kepuasan maskapai penerbangan di Bandara Internasional Soekarno – Hatta adalah observasi, kuesioner dan studi kepustakaan. Untuk metode analisa data yang digunakan yaitu uji validitas data dan uji reliabilitas.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Berdasarkan hasil dari kuesioner dan skala likert untuk mengetahui besarnya pengaruh dari tiap-tiap variabel, di ambil nilai tertinggi dan terendah dari tiap-tiap variabel. Variabel X tentang menginput data AUS pada OASys sesuai pemakaian sudah memenuhi dan dilakukan sesuai prosedur pelayanan jasa pemakaian Garbarata yang artinya responden sangat setuju dan sudah menerapkan prosedur sebagai penyedia layanan jasa. Sedangkan pada pernyataan tentang pengisian *Aviobridge Utilization Sheet* (AUS) sesuai pemakaian Garbarata responden belum sepenuhnya sangat setuju mengingat masih ada kesalahan dalam pencatatan waktu.

Variabel Y tentang *Perceived Service Quality*: kualitas pelayanan jasa pemakaian Garbarata sesuai dengan harapan sudah memenuhi dalam standar pelayanan jasa yang artinya maskapai penerbangan sangat setuju dengan pelayanan jasa yang diberikan. Sedangkan pernyataan tentang memberi masukan dan tanggapan dengan cara menyampaikan secara tertulis konsep besaran tarif jasa kebandarudaraan khususnya jasa pemakaian Garbarata responden belum sepenuhnya sangat setuju mengingat masih ada kekurangan dan

kesalahan pada penagihan biaya penggunaan Garbarata dimana karyawan unit komersial yang bidangnya menangani proses penagihan biaya tersebut.

Tabel 1 Perlindungan hasil lapangan

Indikator	Keluhan	Harapan
Pemakaian Garbarata dihitung mulai Garbarata dipasang pada badan pesawat sampai dengan Garbarata dilepas dari badan pesawat.	Waktu pemakaian tidak sesuai ketika Garbarata dipasang sampai dilepas	Sesuai pemakaian mulai <i>docking</i> sampai <i>undocking</i>
Pemakaian Garbarata dihitung dalam satuan ton MTOW dan atau jumlah pemakaian Garbarata sesuai kelompok berat pesawat udara.	Maskapai terlambat <i>update</i> limitasi MTOW	<i>Update</i> limitasi MTOW tepat waktu
Tarif pemakaian Garbarata dihitung berdasarkan berat, lama pemakaian dan jumlah Garbarata yang dipakai sesuai.	Tarif tidak sesuai karena kesalahan limitasi MTOW dan lama pemakaian	Tarif sesuai dengan jasa pemakaian Garbarata
Pemakaian Garbarata ter- <i>input</i> dalam sistem OASys dengan sesuai.	<i>Input</i> OASys tidak sesuai dengan AUS	Data sesuai antara OASys dengan AUS
Besaran satuan biaya yang dibayarkan maskapai penerbangan atas penggunaan Garbarata	Kesalahan jumlah biaya	Besaran tarif dan satuan biaya yang dibayarkan sesuai dengan penggunaan
Masukan dan tanggapan dari pengguna jasa dengan cara menyampaikan secara tertulis konsep besaran tarif jasa kebandarudaraan	Belum terlaksana dengan baik untuk memberi masukan dan tanggapan dari	Memberi masukan dan tanggapan dari pengguna jasa mengenai konsep

kepada asosiasi perusahaan angkutan udara dan minimal 3 Badan Usaha Angkutan Udara Nasional yang mayoritas melaksanakan penerbangan nasional.	pengguna jasa mengenai konsep besaran tarif	besaran tarif terlaksana dan terpenuhi
Penggunaan Garbarata apabila tersedia dan sesuai dengan tipe pesawat yang digunakan.	Garbarata sering tidak tersedia terutama pada <i>peak hours</i>	Garbarata tersedia dan sesuai dengan tipe pesawat
<i>Perceived Service Quality:</i> kualitas pelayanan sesuai dengan harapan	Kualitas pelayanan belum sesuai harapan	Kualitas pelayanan memenuhi harapan
<i>Employee Service Factors:</i> karyawan unit komersial Aeronautika PT. Angkasa Pura II memberi ketepatan dan kepuasan dalam pelayanan	Pelayanan jasa yang diberikan petugas belum memberi ketepatan dan kepuasan	Ketepatan dan kepuasan dalam pelayanan jasa yang diberikan karyawan unit komersial
<i>Brand Image:</i> PT. Angkasa Pura II Bandar Udara Internasional Soekarno - Hatta menjalankan pengelolaan dan perusahaan dengan kualitas pelayanan jasa terbaik	Kualitas pelayanan jasa belum sepenuhnya memberi kepuasan kepada maskapai	Pelayanan jasa memberikan kualitas terbaik
<i>Timeliness:</i> Pelayanan jasa sesuai dengan ketepatan waktu	Pelayanan jasa kurang tepat waktu	Tepat waktu dalam melakukan pelayanan jasa

Hasil penelitian ini dapat diperkuat dengan penelitian yang dilakukan oleh Deborah, Yoanna dan Catherina (2016) yang menyatakan bahwa variabel *employee service factors* memiliki pengaruh terhadap kepuasan pengguna layanan. Hasil penelitian ini juga diperkuat dengan teori

yang dinyatakan oleh Sugiarto (2002), suatu kualitas disebut baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan yang melebihi harapan. Kualitas tersebut dinilai baik apabila penyedia jasa memberikan pelayanan sesuai dengan harapan maskapai penerbangan. Jika maskapai penerbangan mendapatkan pelayanan lebih rendah dari harapannya maka kualitas jasa tersebut di nilai kurang. Pencapaian kepuasan maskapai memerlukan keseimbangan antara kebutuhan dan keinginan dan apa yang diberikan.

Semakin baiknya bukti kualitas layanan yang diberikan akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan maskapai. Hal ini sangat logis, karena bila layanan yang diberikan kurang berkualitas secara langsung akan membuat maskapai merasa kurang puas dengan pelayanan jasa pemakaian Garbarata di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. Pada konteks inilah sangat dibutuhkan kemampuan dari petugas untuk meningkatkan kualitas pelayanan dari berbagai aspek yang berkaitan.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pengisian *Aviobridge Utilization Sheet* (AUS) belum sesuai dengan pemakaian Garbarata sehingga tarifpun mengalami ketidak sesuaian, hal ini dibuktikan dengan skor terendah pada hasil kuesioner yaitu 76% yang artinya responden belum sepenuhnya sangat setuju mengingat masih ada kesalahan dalam pencatatan waktu.
2. Memberi masukan dan tanggapan dengan cara menyampaikan secara tertulis konsep besaran tarif jasa

kebandarudaraan khususnya jasa pemakaian Garbarata belum sepenuhnya terlaksana dengan baik, hal ini dibuktikan dengan skor terendah yaitu 76% yang artinya responden belum sepenuhnya sangat setuju mengingat masih ada kekurangan dan kesalahan.

Kualitas pelayanan memberi pengaruh positif bagi pengguna layanan jasa yaitu maskapai penerbangan. Dalam hal ini maskapai penerbangan belum sepenuhnya merasa puas dengan pelayanan yang diberikan karena masih ada kesalahan dalam jumlah tarif dan pelayanan yang diberikan oleh penyedia layanan jasa yaitu PT. Angkasa Pura II Kantor Cabang Utama Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta.

### **Saran**

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan oleh peneliti, maka didapatkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Perlu adanya evaluasi dalam pengoperasian OASys yang harus disesuaikan dengan data AUS yang di isi secara manual. Disarankan lebih efektifnya untuk menggunakan satu metode (manual atau sistem) untuk meminimalisir kesalahan penagihan biaya untuk menunjang kepuasan maskapai penerbangan.
2. Maskapai penerbangan harus mengoptimalkan dalam proses *update* limitasi MTOW untuk memudahkan perusahaan/unit komersial aeronautika dalam penagihan biaya jasa kebandarudaraan, sehingga antara kedua belah pihak (penyedia jasa dan pengguna jasa) mengurangi kerugian dan meningkatkan kepercayaan serta kepuasan.

Dengan adanya peningkatan penerbangan diharapkan perusahaan sebagai penyedia layanan jasa penerbangan bisa meningkatkan kualitas pelayanan dan kinerja yang dilakukan oleh karyawan

yang terlibat pada bidangnya. Sebab kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan pengguna layanan tersebut yaitu maskapai penerbangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- [1] *PM 81 Tahun 2016 tentang Petunjuk Pelaksanaan Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak*. (2016).
- [2] Airports Council International. (2012). *Busiest Airport in the World*.
- [3] Amstrong dan Philip Kotler. (2003). *Manajemen Pemasaran, Edisi Kesembilan*. Jakarta: PT. Indeks Gramedia.
- [4] Arikunto, S. (2002). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta.
- [5] Assauri. (1999). *Manajemen Produksi dan Operasi*. Jakarta: Lembaga Penerbit Fakultas Ekonomi Universitas Indonesia.
- [6] Atmadjati, A. (2014). *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Yogyakarta: Deepublish.
- [7] Atmadjati, A. (2014). *Manajemen Operasional Bandar Udara*. Yogyakarta: Deepublish.
- [8] Bitner dan Zethaml. (1996). *Services Marketing*. Boston: MCGraw-Hill.
- [9] Budiyo. (2009). *Statistika untuk Penelitian Edisi Kedua*. Surakarta: Sebelas Maret University Press.
- [10] Direktur Jenderal Perhubungan Udara. (2005). *Direktur Jenderal Perhubungan Udara No. SKEP/77/VI/2005 tentang Pesyaratan Teknis Bnadar Udara*.
- [11] Djam'an Satori dan Aan Komariah. (2013). *Metodologi Penelitian*. ALFABETA.
- [12] Ghozali, I. (2009). *Analisis multivariate lanjutan dengan program SPSS*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- [13] Greenberg, P. (2010). *Customer Relationship Management 2.0 Strategies*. New York: McGraw-Hill Education.
- [14] Gulo, W. (2002). *Metode Penelitian*. Jakarta: PT. Grasindo.
- [15] Hasan, I. (2001). *Pokok-pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferentif) Edisi 2*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- [16] Horonjeff dan McKelvey. (1993). *Design and Planning of Airport*. New York: MCGraw-Hill.
- [17] International Civil Aviation Organization. (2004). *ICAO*. Diambil kembali dari ICAO Annex 14, Vol I Aerodrome.
- [18] Kandampully, J. (2002). *Service Management*. Pearson Education.
- [19] Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran Edisi Sebelas Jilid 1*. Jakarta: Indeks.
- [20] Lovelock, C. (2005). *Service Marketing in Asia*. Singapore: Pearson Prentice Hall.
- [21] Lupiyoadi, R. (2014). *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- [22] Mursid, M. (1993). *Manajemen Pemasaran Edisi 1*. Jakarta: Universitas Terbuka Depdikbud.

- [23] Narimawati, U. (2007). *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media.
- [24] Nawawi, H. (2003). *Manajemen Sumber Daya Manusia Untuk Bisnis Yang Kompetitif*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [25] Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- [26] Pradana, A. N. (2017). Evaluasi Ketersediaan Gate di Terminal 3 Ultimate Bandara Internasional Soekarno - Hatta.
- [27] PT Angkasa Pura II (Persero). (2017). *Sejarah Angkasa Pura II*. Diambil kembali dari Angkasa Pura II.
- [34] Uyen, M. N. (2014). The Factors Affecting Vietnam Airlines Service Quality and Passenger Satisfaction. *International Journal of*
- [28] PT. Angkasa Pura II Persero. (2016, September 19). *Petunjuk Penggunaan Aplikasi OASys*. Diambil kembali dari Angkasa Pura II.
- [29] Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- [30] Sudarmanto, R. G. (2005). *Analisis Regresi Linier Ganda dengan SPSS*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- [31] Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- [32] Sujarweni, V. W. (2014). *SPSS untuk Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- [33] Tjiptono, F. (2000). *Manajemen Jasa. Innovation, Management and Technology*. Yogyakarta: Andy Offset.
- [35] Winardi. (1991). *Marketing dan Perilaku Konsumen*. Bandung: Mandar Maju.