

Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar

Ilham Syafei^{1*}, Lambang Basri Said², Adri³

1*) Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar

2) Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar

3) Mahasiswa Magister Teknik Sipil, Universitas Muslim Indonesia, Kota Makassar

Abstract

Sultan Hasanuddin Airport Makassar City is a civil enclave airport located in Makassar City which is managed by PT. Angkasa Pura I (Persero) and is the busiest airport on the island of Sulawesi, so it is interesting to study how the perception of passenger satisfaction with airport services, especially domestic terminal services during the Covid-19 pandemic. This study aims to determine (1) to analyze the characteristics of the service users of Sultan Hasanuddin Airport Makassar City; (2) Identifying service attributes that are a priority to be improved by the operator of the Makassar City Sultan Hasanuddin airport; and (3) Identify whether there are differences in perceptions of service satisfaction in terms of gender, age, education, income and occupation of service users at the domestic terminal of Sultan Hasanuddin Airport Makassar City. The results of the one way ANOVA test showed that there was no difference in perceptions of satisfaction with the Sultan Hasanuddin Airport terminal service in Makassar City in terms of Job, Gender, age and education aspects, on the contrary there were differences in perceptions of satisfaction with the Sultan Hasanuddin Airport terminal service in Makassar City when viewed from the income aspect. service users/passengers with a significance value of 0.002. This value is smaller than 0.05, so it can be concluded that H2 is accepted.

Keywords: Airport, Service Satisfaction Perception, Domestic Terminal

Abstrak

Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar merupakan bandar udara enclave sipil yang berada di Kota Makassar yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) dan merupakan bandar udara tersibuk di pulau Sulawesi, sehingga menarik untuk diteliti bagaimana persepsi kepuasan penumpang terhadap pelayanan bandar udara khususnya pelayanan terminal domestik di masa Pandemi Covid-19. penelitian ini bertujuan untuk mengetahui (1) Menganalisis Karakteristik pengguna jasa Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar; (2) Mengidentifikasi Atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh penyelenggara Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar; dan (3) Mengidentifikasi Apakah ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan ditinjau dari aspek gender, usia, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan pengguna jasa di terminal domestik Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. Hasil penelitian uji one way anova menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar ditinjau dari aspek Pekerjaan, Gender, usia dan pendidikan, sebaliknya adanya perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar bila ditinjau dari aspek pendapatan pengguna jasa/ penumpang dengan nilai signifikansi sebesar 0.002. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H2 diterima.

Kata Kunci: Bandar Udara, Persepsi Kepuasan Pelayanan, Terminal Domestik

1. PENDAHULUAN

Jalur transportasi udara kini selalu jadi alternatif utama bagi pengguna transportasi yang membutuhkan waktu lebih cepat untuk sampai di daerah tujuan. Dengan kebutuhan yang berbeda-beda pengguna jalur transportasi bebas memilih sendiri penerbangan sesuai jadwal dan kemampuan membeli tiket.

Transportasi udara saat ini mengalami pertumbuhan yang cenderung meningkat, baik pada pergerakan pesawat, penumpang maupun kargo. Kegiatan transportasi udara (penerbangan) melibatkan pesawat udara sebagai moda transportasi udara dan bandar udara sebagai prasarana transportasi udara. Bandar udara memiliki peranan dan fungsi yang sangat penting dalam melayani kegiatan transportasi udara. Pelayanan bandar udara biasanya terdiri dari pelayanan sisi udara dan pelayanan sisi darat. Prasarana dan fasilitas pendukung pada sisi udara serta gedung terminal penumpang pada sisi darat digunakan untuk melayani keberangkatan dan kedatangan penumpang. Prasarana, sarana, fasilitas pendukung, dan gedung terminal secara keseluruhan termasuk dalam fasilitas bandar udara yang berfungsi melayani arus lalu lintas pesawat udara, penumpang dan kargo udara melalui bandar udara. Salah satu pelayanan sisi darat yang utama kepada penumpang terjadi di dalam area terminal bandar udara. Dalam industri bandar udara, ukuran kualitas pelayanan didasarkan pada persepsi penumpang yang digunakan sebagai ukuran kinerja operasional dan tujuan benchmarking. Lebih lanjut, Bazzera dan Gomes (2016) menyatakan bahwa pada kompleksitas lingkungan pelayanan bandar udara, pengukuran proses yang efektif dan analisis persepsi penumpang merupakan hal yang tidak mudah untuk dilakukan. Kepuasan penumpang menjadi salah satu faktor kunci dalam operasi bandar udara.

Dalam globalisasi perdagangan, peran dan posisi pengguna jasa sangat krusial dalam penentuan strategi perusahaan ataupun instansi pemerintah. Bandar udara merupakan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu adanya identifikasi kepuasan pelayanan berdasarkan persepsi dari pengguna jasa. Lebih lanjut, menyatakan bahwa kepuasan masyarakat bisa menjadi indikator untuk menilai kinerja birokrasi publik.

Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar merupakan bandar udara enclave sipil yang berada di Kota Makassar yang dikelola oleh PT. Angkasa Pura I (Persero) dan merupakan bandar udara tersibuk di Pulau Sulawesi, sehingga menarik untuk diteliti bagaimana persepsi kepuasan penumpang terhadap pelayanan bandar udara khususnya pelayanan terminal domestik di masa Pandemi Covid-19.

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut (1) Menganalisis Karakteristik pengguna jasa Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar; (2) Mengidentifikasi Atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh penyelenggara Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar; dan (3) Mengidentifikasi apakah ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan ditinjau dari aspek gender, usia, pendidikan, pendapatan dan pekerjaan pengguna jasa di terminal domestik Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar.

2. METODOLOGI PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Makassar, Provinsi Sulawesi Selatan dan Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung mulai bulan Juli sampai September 2021.

B. Jenis Data dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi data primer dan data sekunder. Data primer yang dikumpulkan melalui kuesioner/wawancara terhadap pengguna transportasi udara guna mengetahui tingkat kepuasan dan harapan pengguna terhadap kualitas pelayanan Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar pada masa pandemi COVID-19.

Data primer diperoleh dengan kuesioner yang disebarakan kepada penumpang, dan diperoleh 101 data yang dapat dianalisis. Penelitian ini tidak menggunakan semua atribut pelayanan dalam PM Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, namun hanya 19 atribut pelayanan yang digunakan untuk menilai kepuasan pelayanan terminal domestik Bandara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. Uraian dari 19 atribut pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

1. ketersediaan kursi di ruang tunggu
2. suhu ruangan yang nyaman (kurang dari 25 derajat)
3. cahaya ruangan yang memadai
4. ketersediaan troley
5. kebersihan dan kenyamanan terminal
6. pelayanan informasi yang memadai
7. kelengkapan dan kebersihan toilet
8. 8.ketersediaan fasilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus
9. kebersihan dan kenyamanan mushola
10. kebersihan dan kenyamanan ruang menyusui
11. ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas belanja
12. ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas restoran
13. ketersediaan/kebersihan ruang merokok
14. ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang bermain anak
15. ketersediaan fasilitas ATM/ money changer
16. ketersediaan fasilitas internet/ wifi
17. ketersediaan fasilitas pengisian daya alat elektronik
18. ketersediaan fasilitas air minum gratis/mesin penjual minuman otomatis
19. ketersediaan fasilitas ruang tunggu eksekutif

Data karakteristik penumpang terdiri dari data jenis kelamin, tingkat pendidikan, pekerjaan, pendapatan atau penghasilan responden per bulan, keperluan perjalanan, alasan pemilihan moda udara, cara dan kemudahan mendapatkan tiket pesawat, dan waktu pembelian tiket. Skala Likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang kejadian atau gejala sosial [6]. Skala Likert 3 dalam penelitian ini digunakan menilai persepsi penumpang dalam kuesioner penelitian. Penilaian puas dengan angka 3, cukup dengan nilai 2, dan tidak puas diberi nilai 1.

C. Metode Analisis Data

Metode deskriptif kualitatif digunakan untuk menganalisis data karakteristik dan persepsi kepuasan penumpang. Uji reliabilitas dan validitas dilakukan pada 19 atribut pelayanan terminal bandar udara. Reliabilitas menunjuk bahwa suatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik, sedangkan validitas menunjukan pada sejauh mana alat tersebut mampu mengukur

apa yang seharusnya diukur [4]. Pengujian instrumen dalam validitas internal dalam penelitian ini dilakukan dengan analisis butir yaitu dengan mengkorelasikan skor-skor yang ada pada butir dengan skor total. Uji reliabilitas dan validitas dalam penelitian ini dilakukan dengan bantuan SPSS versi 22.

3. HASIL PENELITIAN

A. Karakteristik Pengguna jasa Bandar Udara Sultan Hasanuddin

Pengambilan sampel dilakukan pada tanggal 28 sampai 30 Agustus 2021, di terminal penumpang domestik Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Kota Makassar. Pengambilan sampel pada saat *peak season* hari libur. Rincian dari karakteristik penumpang berdasarkan aspek demografi (gender, pendidikan, pendapatan, usia dan pekerjaan) disajikan pada tabel sebagai berikut.

Tabel 1 Karakteristik Penumpang Berdasarkan Aspek Demografi (Gender, Pendidikan, Pendapatan, Usia dan Pekerjaan)

No	Karakteristik Penumpang		Jumlah
1	Jenis Kelamin	Pria	47
		Wanita	54
		Total	101
2	Usia	< 20 Tahun	19
		21-40 Tahun	48
		41-60 Tahun	33
		> 60 Tahun	1
		Total	101
3	Pendidikan	< SLTA	7
		SLTA	40
		S1	47
		S2 dan S3	7
		total	101
4	Pendapatan	< 2 Juta	30
		2-4 Juta	19
		4-6 Juta	26
		> 6 Juta	26
		Total	101
5	Pekerjaan	TNI/POLRI/PNS	23
		Swasta/BUMN	18
		Wiraswasta	23
		Pelajar/Mahasiswa	26
		Lainnya	11
		Total	101

Berdasarkan data pada **Tabel 1**, dapat diketahui bahwa penumpang terbanyak berjenis kelamin wanita sebanyak 54 orang, mempunyai usia antara 21-40 tahun sebanyak 48 orang, berpendidikan S1 sejumlah 47 orang, mempunyai pendapatan kurang dari 2 juta

per bulan sejumlah 30 orang dan mempunyai pekerjaan sebagai pelajar/ mahasiswa sejumlah 26 orang.

B. Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar

Penilaian kepuasan pelayanan terminal domestik dilakukan dengan skala Likert 5 pada 101 kuesioner yang dibagikan pada pengguna Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. Uji validitas dan reliabilitas dilakukan untuk menguji kevalidan dan keandalan data persepsi kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. uji validitas dilakukan dengan korelasi Pearson dan uji reliabilitas dengan menggunakan koefisien Cronbach Alpha dengan bantuan program SPSS versi 22. Hasil uji validitas dan reliabilitas disajikan pada tabel 4.7 Berikut :

Tabel 2 Uji Validitas dan Reliabilitas Data

No	Kode Atribut	R table (5%)	R hitung	Keterangan	(Cronbach's Alpha)	Keterangan
1	L1	0.195	0.944	Valid	0.896	andal
2	L2	0.195	0.185	Tidak Valid	-	-
3	L3	0.195	0.864	Valid	0.898	andal
4	L4	0.195	0.667	Valid	0.907	andal
5	L5	0.195	0.064	Tidak Valid	-	-
6	L6	0.195	0.005	Tidak Valid	-	-
7	L7	0.195	0.151	Tidak Valid	-	-
8	L8	0.195	0.223	Valid	0.943	andal
9	L9	0.195	0.849	Valid	0.900	andal
10	L10	0.195	0.894	Valid	0.898	andal
11	L11	0.195	0.892	Valid	0.897	andal
12	L12	0.195	0.944	Valid	0.896	andal
13	L13	0.195	0.944	Valid	0.896	andal
14	L14	0.195	0.197	Valid	0.921	andal
15	L15	0.195	0.068	Tidak Valid	-	-
16	L16	0.195	0.869	Valid	0.897	andal
17	L17	0.195	0.767	Valid	0.903	andal
18	L18	0.195	0.259	Valid	0.935	andal
19	L19	0.195	0.820	Valid	0.900	andal

Pada **Tabel 2** dari 19 atribut kuesioner hanya ada 14 dari 19 atribut yang valid, Selanjutnya pada uji reliabilitas yang diambil adalah yang valid saja hingga semua atribut pelayanan valid dan andal untuk digunakan dalam penelitian. Sedangkan pada table 3 akan menyajikan total skor dan interval berdasarkan hasil analisis skala likert mengenai persepsi pengguna Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar terhadap ketersediaan fasilitas bandara.

Tabel 3 Hasil Analisis Skala Likert

Kode Atribut	Total	Skor tertinggi	Skor terendah	Rata-rata	Interval (%)	Keterangan
L1	368	505	101	3.64	72.87	Baik
L2	455			4.50	90.10	Sangat Baik
L3	374			3.70	74.06	Baik
L4	450			3.47	69.31	Baik
L5	453			4.49	89.70	Sangat Baik

Kode Atribut	Total	Skor tertinggi	Skor terendah	Rata-rata	Interval (%)	Keterangan
L6	500			4.95	99.01	Sangat Baik
L7	502			4.97	99.41	Sangat Baik
L8	391			3.87	77.43	Baik
L9	363			3.59	71.88	Baik
L10	366			3.62	72.48	Baik
L11	371			3.67	73.47	Baik
L12	368			3.64	72.87	Baik
L13	368			3.64	72.87	Baik
L14	181			1.79	35.84	Tidak Baik
L15	495			4.90	98.02	Sangat Baik
L16	373			3.69	73.86	Baik
L17	374			3.70	74.06	Baik
L18	321			3.18	63.56	Baik
L19	372			3.68	73.66	Baik

Berdasarkan **Tabel 3** diatas terdapat 13 atribut pelayanan yang masuk kategori baik, 5 atribut pelayanan masuk kategori sangat baik, dan terdapat 1 atribut pelayanan yang masuk kategori tidak baik yaitu ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang bermain anak. Untuk atribut yang masuk kategori baik dan sangat baik tentunya perlu dipertahankan sedangkan yang masuk kategori tidak baik perlu mendapatkan prioritas perbaikan layanan.

C. Pembahasan

Karakteristik penumpang terbanyak berjenis kelamin wanita sebanyak 54 orang, mempunyai usia antara 21-40 tahun sebanyak 48 orang, berpendidikan S1 sejumlah 47 orang, mempunyai pendapatan kurang dari 2 juta per bulan sejumlah 30 orang dan mempunyai pekerjaan sebagai pelajar/ mahasiswa sejumlah 26 orang.

Selain itu ada juga karakteristik berdasarkan keperluan perjalanan tertinggi adalah untuk keperluan urusan keluarga sebesar 40 atau 39,60%, alasan memilih moda tertinggi adalah karena waktu tempuh lebih cepat sebesar 75 atau 74,26%, cara mendapatkan ticket tertinggi adalah melalui aplikasi seperti traveloka, agoda, dll sebesar 90 atau 89,11%, kemudahan mendapatkan ticket tertinggi adalah mudah sebesar 94 atau 93,07%, dan waktu membeli ticket tertinggi adalah pada waktu 2 s/d 4 minggu sebesar 36 atau 35,64%.

Atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh penyelenggara Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar adalah atribut pelayanan yang masuk kategori tidak baik dengan nilai rata-rata sebesar 1.79 atau nilai interval 35.84% yaitu ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang bermain anak sehingga perlu mendapatkan prioritas perbaikan layanan. Hasil tersebut didapat dengan menggunakan analisis skala *likert*.

Hasil uji *one way anova* terhadap 5 hipotesis dengan menggunakan software IBM SPSS Versi 22.0 menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar ditinjau dari aspek Pekerjaan, Gender, usia, dan pendidikan, sebaliknya adanya perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar bila ditinjau dari aspek pendapatan pengguna jasa/ penumpang dengan nilai signifikansi sebesar 0.002. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima.

4. PENUTUP

A. Kesimpulan

Dari hasil pemaparan dan pembahasan data di atas maka kesimpulan dari hasil penelitian adalah :

1. Berdasarkan data hasil analisis, dapat diketahui bahwa penumpang terbanyak berjenis kelamin wanita sebanyak 54 orang, mempunyai usia antara 21-40 tahun sebanyak 48 orang, berpendidikan S1 sejumlah 47 orang, mempunyai pendapatan kurang dari 2 juta per bulan sejumlah 30 orang dan mempunyai pekerjaan sebagai pelajar/ mahasiswa sejumlah 26 orang. Sedangkan keperluan perjalanan tertinggi adalah untuk keperluan urusan keluarga sebesar 40 atau 39,60%, alasan memilih moda tertinggi adalah karena waktu tempuh lebih cepat sebesar 75 atau 74,26%, cara mendapatkan ticket tertinggi adalah melalui aplikasi seperti traveloka, agoda, dll sebesar 90 atau 89,11%, kemudahan mendapatkan ticket tertinggi adalah mudah sebesar 94 atau 93,07%, dan waktu membeli ticket tertinggi adalah pada waktu 2 s/d 4 minggu sebesar 36 atau 35,64%.
2. Atribut pelayanan yang menjadi prioritas untuk ditingkatkan oleh penyelenggara Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar adalah atribut pelayanan yang masuk kategori tidak baik dengan nilai rata-rata sebesar 1.79 atau nilai interval 35.84% yaitu ketersediaan/kebersihan dan kenyamanan fasilitas ruang bermain anak sehingga perlu mendapatkan prioritas perbaikan layanan dengan menggunakan analisis skala *likert*.
3. Hasil uji *one way anova* menunjukkan bahwa tidak ada perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar ditinjau dari aspek Pekerjaan, Gender, usia dan pendidikan, sebaliknya adanya perbedaan persepsi kepuasan pelayanan terminal Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar bila ditinjau dari aspek pendapatan pengguna jasa/ penumpang dengan nilai signifikansi sebesar 0.002. Nilai ini lebih kecil dari 0,05, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_2 diterima.

B. Saran

1. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan pada penumpang internasional dengan menambahkan karakteristik frekuensi penerbangan yang dilakukan dalam satu tahun terakhir, dilakukan pada saat kondisi pelayanan normal/bukan jam sibuk, menggunakan atribut pelayanan lain yang sesuai dengan indikator pelayanan di dalam menentukan Indeks Kepuasan Konsumen sesuai peraturan dari Menteri Perhubungan.
2. Beberapa rekomendasi terkait penelitian ini kepada Pengelola Bandar Udara Sultan Hasanuddin (PT. Angkasa Pura I) dengan meningkatkan/ menambah fasilitas pelayanan yang masih kurang memuaskan antara lain:
 - a. Menyediakan fasilitas air minum gratis/ berbayar yang mudah ditemui oleh pengguna jasa,
 - b. Menambah fasilitas bermain anak di terminal A keberangkatan karena berdasarkan hasil pengamatan pada saat survei memang belum tersedia,
 - c. Menambah fasilitas untuk penumpang berkebutuhan khusus, seperti toilet, mushola dan tempat wudhu yang dapat mengakomodasi kebutuhan penumpang difabel,
 - d. Menambah kecepatan akses dari jaringan free wifi di terminal keberangkatan bandar udara,

- e. Menambah kelengkapan fasilitas dispenser dan air minum di ruang menyusui, dan
- f. Menyediakan ruang merokok yang mudah dijumpai oleh penumpang

5. DAFTAR PUSTAKA

- Azwar, S. 2000. Sikap Manusia, Teori dan Pengukurannya. Jogjakarta: Pustaka Pelajar Jogja Offset.
- Dina Yuliana, “Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara terhadap Kinerja Penanganan Bagasi pada Maskapai Penerbangan PT.X di Bandara Husein Sastranegara – Bandung”, Jurnal Nasional Perhubungan Udara Wartha Ardia Vol 40, No 4 (2018)
- Sitti Subekti, “Kepuasan Penumpang Terhadap Pelayanan Terminal Domestik di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta”, Jurnal Nasional Warta Penelitian Perhubungan, Vol 29, No 2 (2018)
- Suyatmin Waskito Adi¹ dan Sarwono², “Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Empiris pada PT. Garuda Indonesia di Surakarta)”, Seminar Nasional dan The 3rd Call For Syariah Paper (SANCALL) 2019
- Hari Purwanto, “Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Free Wifi Di Terminal Bandara Udara Xyz Dengan Menggunakan Regresi Linier Dan Spss”, JSI (Jurnal sistem Informasi) Universitas Suryadarma, Vol 7, No 1 (2020)
- Meitiana, “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Konsumen Pengguna Jasa Transportasi Udara Rute Palangka Raya – Jakarta”, Iqtishoduna (vol 10, no 1.; 2020)
- Nana Herdiana, Manajemen Bisnis Syariah dan Kewirausahaan, Pustaka Setia, Bandung, 2013, hal. 242.
- Teuku Aliansyah, dkk, Pengaruh Dimensi Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Bank Aceh Syariah Cabang Banda Aceh, Jurnal Manajemen, Pascasarjana Universitas Syiah Kuala, Volume 1, No. 1, November 2012, hal. 38.
- Tjiptono dan Diana, Total Quality Management, Edisi Revisi, Penerbit ANDI, Yogyakarta, 2013, hal. 101.
- Umar, Metode Riset Perilaku Konsumen Jasa, Ghalia Indonesia, Jakarta, 2003, hal. 15.