



Inovasi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Penumpang di Layanan Bandara

Adi Nugroho^{1*}, Indah Purnama², Murti Widyaningsih³

Universitas Pancasila, Indonesia

Email: adinugroho@univpancasila.ac.id^{1*}, puri.inda5@gmail.com²,
murtiwidyaningsih@univpancasila.ac.id³

*Correspondence

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan dan inovasi digital terhadap kepuasan penumpang di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Dengan menggunakan metode kuantitatif dan pendekatan survei, data diperoleh dari responden yang telah menggunakan fasilitas bandara minimal dua kali dalam setahun terakhir. Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert 1–5 untuk mengevaluasi persepsi responden. Analisis data dilakukan menggunakan teknik regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel independen (kualitas layanan dan inovasi digital) terhadap variabel dependen (kepuasan penumpang). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan dan inovasi digital berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan dan inovasi digital sebagai strategi utama dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di sektor transportasi udara.

Kata Kunci: kualitas layanan, inovasi digital, kepuasan penumpang, bandara i gusti ngurah rai.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of service quality and digital innovation on passenger satisfaction at I Gusti Ngurah Rai Airport Bali. Using quantitative methods and survey approaches, data was obtained from respondents who had used airport facilities at least twice in the past year. The research instrument was in the form of a questionnaire with a Likert scale of 1–5 to evaluate the respondent's perception. Data analysis was carried out using multiple linear regression techniques to test the relationship between independent variables (service quality and digital innovation) to dependent variables (passenger satisfaction). The results of the study show that service quality and digital innovation have a significant positive effect on passenger satisfaction, both partially and simultaneously. This research provides recommendations to improve service quality and digital innovation as the main strategy in increasing customer satisfaction in the air transportation sector.

Keywords: service quality, digital innovation, passenger satisfaction, i gusti ngurah rai airport.

PENDAHULUAN

Bisnis di era global dituntut untuk memiliki kinerja yang unggul. Bandara sebagai layanan penerbangan tidak terlepas dari tuntutan tersebut dan harus terus meningkatkan layanan sebaik-baiknya. Hal ini menjadi kajian manajemen untuk dapat meraih keunggulan kinerja bisnis dengan memberikan pelayanan terbaik (Apriyadi, 2017). Bandara merupakan fasilitas terpenting dalam jasa pelayanan transportasi udara karena fungsinya yang diperuntukan sebagai tempat berangkat dan mendaratnya pesawat, perpindahan penumpang dan pengangkutan barang (kargo) dan pos. Transportasi udara berperan penting dalam memfasilitasi pertumbuhan ekonomi dan sosial seperti pariwisata, perdagangan dan bisnis (Audina, 2022). Pada saat pandemi COVID-19 mengakibatkan gangguan transportasi udara

global khususnya layanan penumpang dimana terjadi pembatasan perjalanan untuk mengurangi penyebaran pandemi sehingga di bandara mengalami penurunan volume penumpang (Airport Council International, 2020).

Selain penurunan jumlah penumpang juga terjadi perubahan kebutuhan pelayanan penerbangan. Sebelumnya pelayanan di bandara lebih fokus pada ketepatan waktu, pelayanan tatap muka, kenyamanan dan sikap responsive petugas. Pada era pasca COVID-19 fokus pelayanan Fokus pada higienitas dan karantina.

Perubahan tersebut tentu berpengaruh terhadap pengukuran kualitas layanan bandara. Perubahan ini menjadi sangat penting bagi manajemen bandara karena dapat mempengaruhi peraturan dan operasi bandara secara cepat. Pada masa pandemic Covid 19, penggunaan masker, pemeriksaan suhu tubuh, wajib vaksin, dan lain lain, merupakan syarat bagi penumpang karena bandara dan pesawat udara dapat menjadi tempat terjadinya penularan. Pada prinsipnya Kualitas Pelayanan adalah totalitas fitur serta karakteristik produk atau jasa yang bergantung pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan pelanggan secara nyata.

Sejalan dengan perubahan pengukuran kualitas pelayanan, bandara dituntut untuk ber-inovasi terutama Inovasi digital. Inovasi digital adalah bentuk dari layanan baru atau metode kinerja baru yang ditetapkan perusahaan serta penggunaan teknologi yang mengikuti perkembangan zaman yang diberikan kepada pelanggan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Inovasi digital dapat meliputi: 1) Menciptakan model layanan digital baru, (2) Mengembangkan layanan digital baru dan (3) Membuat interaksi dengan pelanggan baru.

Bandara beserta fasilitasnya terus dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang maksimal sehingga kepuasan pengguna bandara dapat terus meningkat (Friman et al., 2020). Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan adalah inovasi layanan (Haqiqi & Ambarsari, 2023). Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa pelanggan yang berasal dari membandingkan antara kinerja atau hasil suatu produk dengan ekspektasi pelanggan tersebut. Kepuasan penumpang diukur dengan: (1) Kesesuaian harapan, (2) Minat berkunjung kembali dan (3) Kesiediaan merekomendasikan.

Pada tahun-tahun sebelum pandemi Covid 19, Bandara Ngurah Rai yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I, telah banyak melakukan banyak perubahan yang dirasakan dari kualitas layanan dan inovasi layanan. Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali merupakan salah satu dari 5 bandara internasional di Indonesia yang memiliki modernisasi yang terdepan. Bandara PT Angkasa Pura I I-Gusti Ngurah Rai Bali termasuk bandara terbesar, maju dalam inovasi teknologi dibidang layanan dan dengan tipe penumpang yang aware dengan teknologi. Hal ini terbukti bahwa bandara Bandara PT Angkasa Pura I I-Gusti Ngurah Rai Bali berulang-kali mendapatkan penghargaan dari banyak lembaga internasional maupun nasional misal dari ACI (www.ap1.co.id).

Situasi pandemi Covid-19 menjadi penting bagi bandara untuk beradaptasi menyesuaikan layanan yang ada di bandara sesuai dengan peraturan yang berlaku. Pandemi telah mempercepat tren transformasi digital di semua industri tanpa terkecuali. Untuk bandara, transformasi digital adalah tentang mengembangkan proses inovasi dan layanan untuk memberikan pengalaman yang lebih baik kepada penumpang dan pelanggan dengan mengadopsi dan menerapkan teknologi baru dan mengintegrasikannya dengan sistem yang sudah ada yang juga memungkinkan pemulihan industri lebih cepat. Sejumlah besar inovasi telah dilakukan secara cepat di sektor bandara. Fokus pada transformasi digital, otomatisasi, dan efisiensi semakin kuat karena bandara berupaya meningkatkan keselamatan dan Kepercayaan. Integrasi antar divisi kebandaraan dan keimigrasian sebagai bentuk kolaborasi untuk mencapai keunggulan kompetitif.

Solusi dan proses yang sebelumnya diterapkan di sektor Industri lain seperti: rumah sakit, laboratorium, atau lingkungan perawatan kesehatan maupun industri lainnya kini diadaptasi untuk

diterapkan di bandara. Misalnya, filtrasi dan pembersihan udara adalah contoh yang baik untuk hal ini, di mana memiliki sistem filtrasi, penginderaan partikulat, dan pembersihan udara yang tepat dapat membantu mengurangi patogen, alergen, dan polutan udara dalam ruangan lainnya di dalam gedung (www.dephub.go.id).

Demikian pula, deteksi masker wajah dan pemeriksaan suhu termal di pintu masuk bandara dapat membantu meminimalkan potensi paparan dengan mengontrol akses berdasarkan parameter tertentu (www.ap1.co.id). Menyebarkan alat yang memantau, mendeteksi, dan membantu menanggapi potensi masalah adalah kuncinya, bersama dengan konektivitas ke sistem manajemen dalam bandara. Ini semua tentang bagaimana mengaktifkan pengumpulan data secara real-time dan membuat respon secara terpadu melalui jaringan terintegrasi dengan analitik cerdas.

Pandemi telah mengubah digitalisasi dari fitur yang bagus untuk dimiliki menjadi pendukung yang kuat untuk meningkatkan proses, operasi, dan hasil. Kebutuhan akan ruang yang lebih sehat dan lebih aman pasca pandemi telah memaksa bandara untuk menata ulang alur proses penumpang dan mendigitalkan pengalaman penumpang. Aplikasi seluler dan cloud, serta teknologi biometrik membantu bandara untuk bertransisi menuju perjalanan penumpang swalayan tanpa kontak yang bahkan dapat dimulai di luar bandara dan memberikan lebih banyak kontrol dan tanggung jawab kepada pelanggan dengan check-in online, formulir kesehatan lengkap, slot buku untuk keamanan check-in sebelum sampai ke bandara dan sekali di bandara, pesan makanan, belanja online untuk bebas bea dan lainnya dilengkapi dengan layanan pengiriman robot ke gerbang dan banyak lagi (www.ap1.co.id).

Dapat dikatakan bahwa semua Inovasi yang dilakukan adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Kualitas layanan yang diberikan oleh pihak bandara sangatlah penting bagi Pengguna Bandar Udara. Konsumen harus merasa nyaman dengan layanan yang diberikan oleh pihak Bandar Udara, sehingga bukan hanya citra perusahaan akan baik dimata konsumennya namun juga dapat meningkatkan pendapatan dan keuntungan bandara (Bazerra and Gomes (2016). Sebagai tambahan penelitian terdahulu telah banyak menkonfirmasi bahwa kualitas layanan terbukti signifikan terhadap kepuasan pelanggan (A. A. Firmansyah & Sari, 2023), (Hardiani & Nieamah, 2022), (Fakhrudin, 2021), Lubis & Bunahri, 2022). Lebih lanjut, inovasi digital terbukti signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Meskipun semua bentuk inovasi dan usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan terdapat kondisi yang mengejutkan pada bandara Ngurah Rai, dimana dapat dilihat dari kepuasan pelanggannya yang cenderung menurun. Hal ini nampak pada hasil evaluasi ASQ ACI pada tahun 2023.

Berdasarkan hasil tersebut terlihat adanya penurunan kualitas layanan dan ketidak-puasan penumpang bandara dari berbagai indikator seperti; layanan akses; lapor masuk; keamanan; petunjuk arah hingga fasilitas.

Dengan masih munculnya gap berupa hasil signifikansi antara kualitas layanan dan inovasi digital di khawatirkan akan juga mempengaruhi kepuasan pengguna Jasa bandara. Hal ini perlu perbaikan layanan sehingga kepuasan dapat kembali meningkat.

Berdasarkan pada uraian tersebut, maka menjadi sangat penting dilakukan penelitian lebih lanjut dalam mengukur kualitas pelayanan dan inovasi digital terkait dengan kepuasan penumpang di bandara Ngurah Rai-Bali.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk menganalisis pengaruh Kualitas Layanan dan Inovasi Digital terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Metode kuantitatif dipilih karena memungkinkan pengukuran hubungan kausal antar variabel dengan menggunakan data numerik yang dianalisis secara statistik. Penelitian ini bersifat eksplanatori, bertujuan untuk menjelaskan hubungan kausal antara variabel-variabel yang diteliti.

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan layanan di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Sampel diambil menggunakan metode purposive sampling dengan kriteria responden adalah penumpang yang telah menggunakan fasilitas bandara minimal dua kali dalam setahun terakhir. Ukuran sampel ditentukan berdasarkan formula Slovin dengan tingkat kesalahan (margin of error) sebesar 5% untuk mendapatkan hasil yang representatif (Ghozali, 2006).

Data dikumpulkan melalui kuesioner yang dirancang untuk mengevaluasi persepsi responden terkait kualitas layanan, inovasi digital, dan kepuasan konsumen. Setiap pernyataan dalam kuesioner diukur menggunakan skala Likert 1–5. Sebelum dilakukan analisis data, uji validitas dan reliabilitas diterapkan untuk memastikan bahwa instrumen pengukuran memiliki akurasi dan konsistensi. Analisis data menggunakan teknik regresi linier berganda untuk menguji hubungan antara variabel independen (kualitas layanan dan inovasi digital) terhadap variabel dependen (kepuasan penumpang).

Pengaruh Inovasi Digital terhadap Kepuasan Penumpang Menurut Kotler (2014) fasilitas merujuk pada segala perangkat atau perlengkapan yang memiliki bentuk dan diberikan oleh penyedia layanan untuk mendukung kenyamanan pelanggan. Penelitian terdahulu oleh (ST M, 2021), Maharani & Hilal (2022) dan Sasmiyarsi dan Meliana (2019) menemukan bahwa Inovasi yang bersifat Digital berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Hipotesis Berdasarkan kerangka pemikiran di atas dijelaskan hipotesis dalam penelitian ini antara lain:

H1 = Kualitas layanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penumpang.

H2 = Inovasi Digital berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penumpang.

H3 = Kualitas Layanan bersama dengan Inovasi Digital berpengaruh positif terhadap Kepuasan Penumpang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada nilai R-Square Adjusted variabel kepuasan penumpang didapat sebesar 0,848. Hal ini berarti variabel kepuasan penumpang dapat dijelaskan dengan variabel kualitas layanan dan inovasi digital sebesar 84,8% dan sisanya 15,2% dapat dipengaruhi oleh variabel lain (Fauziah & Simanjuntak, 2023).

Uji hipotesis dilakukan dengan teknik bootstrapping. Dasar yang digunakan untuk menguji hipotesis secara langsung adalah jika p value < 0,05 (significance level = 5%), maka dinyatakan adanya pengaruh signifikan variabel eksogen terhadap variabel endogen. Penjelasan secara lengkap mengenai pengujian hipotesis ditunjukkan dalam tabel 1.

Path Coefficients

Variabel t Statistik p Value

Kualitas layanan → Kepuasan penumpang 0,2860,775

Inovasi digital → Kepuasan penumpang 3,554 0,000

Sumber: Output SmartPLS Algorithm, 2025

Menunjukkan hasil uji hipotesis dengan menggunakan bootstrapping. Dari semua hipotesis, semua arah hubungan positif, artinya berbanding lurus.

Berdasarkan uraian pada gambar 4.4. pengujian hipotesis penilaian dapat dilakukan sebagai berikut:

1. H1 Ditolak: Hasil penelitian menunjukkan kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandara I-Gusti Ngurah Rai Bali. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t-statistik

kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang adalah sebesar 0,286 yang berarti lebih kecil dibandingkan t-tabel yaitu 1,96. Selain itu, p value penelitian yang dihasilkan yaitu 0,775 masih di atas standar yang telah ditentukan sebesar 0,05.

2. H2 Diterima: Hasil penelitian menunjukkan inovasi digital berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan penumpang di Bandara I-Gusti Ngurah Rai Bali. Hal tersebut dapat dilihat dari nilai t-statistik inovasi digital terhadap kepuasan penumpang adalah sebesar 3,554 yang berarti lebih besar dibandingkan t-tabel yaitu 1,96. Selain itu, p value penelitian yang dihasilkan yaitu 0,000 masih di bawah standar yang telah ditentukan sebesar 0,05.

Kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap Kepuasan penumpang

Kualitas layanan Penumpang Bandara di Bandara I-Gusti Ngurah Rai Bali cukup baik namun tidak dapat mempengaruhi tinggi rendahnya kepuasan penumpang. Standar layanan penerbangan internasional menjadi kunci utama kualitas layanan Penumpang Bandara di Bandara I-Gusti Ngurah Rai Bali. Tinggi rendahnya kualitas layanan yang diberikan tidak dapat menentukan penumpang merasa puas atau tidak. Ini berarti bahwa bukan berarti kualitas yang diberikan tidak optimal namun penumpang telah merasakan layanan yang cukup prima dalam menunjang kebutuhan penerbangan mereka. Adanya hasil demikian menekankan layanan yang penting untuk tetap dipertahankan dan tetap mengikuti dinamika perkembangan layanan kebandaraan. Hasil penelitian ini tidak sejalan dengan penelitian oleh (Aprilia, 2022), (M. A. Firmansyah & Roosmawarni, 2019) dan (Fakhrudin, 2021) yang telah membuktikan hasil penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen.

Implikasi manajerial dari hasil penelitian ini adalah bahwa penumpang Bandara Bali tidak secara langsung mengaitkan kualitas layanan dengan tingkat kepuasan mereka. Oleh karena itu, pengelola bandara perlu mengevaluasi ulang aspek-aspek layanan yang ditawarkan, seperti keramahan staf, kecepatan layanan, atau kebersihan fasilitas, untuk sehingga layanan benar-benar relevan dengan kebutuhan dan ekspektasi penumpang.

Inovasi digital berpengaruh signifikan positif terhadap Kepuasan penumpang

Wujud inovasi digital Penumpang Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali terutama dalam hal integrasi sistem yang dimiliki seperti keimigrasian, check-in, manajemen maskapai dan sebagainya. Inovasi digital selanjutnya diwujudkan dengan otomatisasi layanan yang dapat meningkatkan keamanan dalam penerbangan. Transformasi digital menjadi elemen kunci dalam meningkatkan daya saing bandara.

Penggunaan teknologi seperti biometrik untuk check-in, aplikasi mobile untuk informasi penerbangan, dan otomatisasi proses keamanan memberikan kemudahan bagi penumpang. Inovasi digital juga berkontribusi dalam menciptakan pengalaman personalisasi yang lebih baik, sehingga meningkatkan kepuasan penumpang. Namun, penerapan teknologi ini harus tetap mempertimbangkan privasi dan kenyamanan pengguna. Semakin baik inovasi digital maka semakin tinggi kepuasan konsumen dan sebaliknya semakin kurang baik inovasi digital maka semakin rendah kepuasan konsumen. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang pernah dibuktikan oleh (Istihah & Suprapti,

2022), (Ilmi & Zulkarnain, 2023) dan (Ibrahim & Thawil, 2019) yang menemukan bahwa Inovasi yang bersifat Digital berpengaruh terhadap Kepuasan Konsumen.

Dengan hasil Inovasi Digital Berpengaruh Signifikan Positif terhadap Kepuasan Penumpang maka pengelola Bandara Bali perlu memperkuat implementasi teknologi digital, seperti sistem check-in otomatis, aplikasi informasi penerbangan, dan biometrik untuk boarding. Teknologi ini harus terus dikembangkan untuk memberikan pengalaman yang efisien, cepat, dan nyaman bagi penumpang, mengingat inovasi digital memiliki pengaruh langsung terhadap kepuasan.

KESIMPULAN

Dari hasil penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara I Gusti Ngurah Rai Bali. Sebaliknya, inovasi digital menunjukkan pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang, menekankan pentingnya penerapan teknologi digital untuk meningkatkan pengalaman pelanggan. Penelitian ini juga memiliki beberapa keterbatasan, antara lain jumlah responden yang relatif kecil, yaitu hanya 100 responden, dengan karakteristik yang terbatas pada sebagian kecil penumpang bandara. Selain itu, penelitian ini hanya mempertimbangkan dua variabel independen, yaitu kualitas layanan dan inovasi digital, sehingga tidak mengakomodasi faktor lain yang mungkin memengaruhi kepuasan penumpang. Salah satu hipotesis penelitian, yakni pengaruh langsung kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang, tidak terbukti signifikan, yang dapat menjadi bahan kajian lebih lanjut untuk penelitian mendatang.

DAFTAR PUSTAKA

- Aprilia, T. (2022). *Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Surat Keterangan Domisili Di Kantor Kelurahan Bandar Selamat Medan*. Universitas Medan Area.
- Apriyadi, D. (2017). Analisis pengaruh ketepatan waktu, fasilitas dan harga tiket terhadap kepuasan penumpang kereta api di stasiun Purwosari. *Magistra*, 29(99), 73–77.
- Audina, F. N. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Keamanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa di UPBU Rahada Oesman Ketapang. *Jurnal Multidisiplin Madani*, 2(4), 1653–1662.
- Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 10(1), 97–107.
- Fauziah, S., & Simanjuntak, D. B. (2023). Analisis Kinerja Petugas Avsec Dalam Pelayanan Melaksanakan Pemeriksaan Barang Bawaan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Frans Kaisiepo Biak Papua. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(2), 581–595.
- Firmansyah, A. A., & Sari, N. R. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 4(6), 1695–1713.
- Firmansyah, M. A., & Roosmawarni, A. (2019). Kewirausahaan (Dasar dan konsep). *Qiara Media*.
- Friman, M., Lättman, K., & Olsson, L. E. (2020). Public transport quality, safety, and perceived accessibility. *Sustainability*, 12(9), 3563.
- Ghozali, I. (2006). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Haqiqi, I. M., & Ambarsari, N. A. (2023). Pengaruh Tingkat Keamanan Dan Pelayanan Petugas Avsec Pasca Event MotoGP Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran Dan Penelitian Mahasiswa*, 5(1), 197–211.
- Hardiani, H., & Nieamah, K. F. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 650–662.
- Ibrahim, M., & Thawil, S. M. (2019). Pengaruh kualitas produk dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen Dan Bisnis (JRMB) Fakultas Ekonomi UNIAT*, 4(1), 175–182.
- Ilmi, M., & Zulkarnain, C. A. (2023). Strategi Pemasaran Melalui Promosi, Harga Dan Kualitas Pelayanan Untuk Meningkatkan Kepuasan Konsumen Pada Pt Garuda Indonesia (Persero) Tbk. *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi Dan Akuntansi (JIMEA)*, 1(1), 66–73.

Adi Nugroho, Indah Purnama, Murti Widyaningsing

Inovasi Digital dalam Meningkatkan Kualitas Layanan dan Kepuasan Penumpang di Layanan Bandara

Istihah, A., & Suprapti, S. (2022). Analisis Peran Petugas AVSEC Dalam Menjamin Keamanan Penerbangan di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2), 2646–2660.

ST M, P. (2021). *Kepuasan Pelanggan Suatu Pengantar*.



© 2025 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).