

Analisis Pengaruh Pemberian Kompensasi Maskapai Terhadap Kepuasan Penumpang Saat Delay

Krisna Ade Setyawan^{1*}, Eka Prayudista²

Published online: 30 November 2022

Abstract: This study aims to determine the effect of providing compensation during delays by batik air airlines on passenger satisfaction, a significant effect on the quality of batik air services on delay services by providing compensation to passengers. In this study the population was 4,650 people. The sample is calculated using the slovin formula with a result of 97.8 rounded up to 100 respondents. validity test in this study using the product moment correlation technique at a significant level of 5% or 0.05 then the number of samples used was 100 then ($df = N-2$) with a significance level of 0.05 it can be seen that the value of R table = 0.196. The reliability test in this study used SPSS Version 22. The basis for decision making is that if the Cronbach Alpha value is above 0.6, the questionnaire is declared reliable. This study shows that the 16 statements listed in the questionnaire are valid and reliable. Simple linear regression analysis of compensation has a partial effect on passenger satisfaction with a t value of 11.434 > from table 1.984 and a significance level of 0.000 which states that the hypothesis is accepted and the R Square test results show a result of 0.572 meaning that the compensation variable has an effect of 0.572 or 57.2% of passenger satisfaction, the remaining 42.8% is influenced by factors outside the model.

Keywords: Compensation, Passenger Satisfaction

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh pemberian kompensasi pada saat delay maskapai batik air pada kepuasan penumpang, pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan batik air terhadap pelayanan delay dengan memberikan kompensasi pada penumpang. Dalam penelitian ini populasi berjumlah 4.650 Orang. Sampel di hitung menggunakan rumus slovin dengan hasil sebesar 97,8 dibulatkan menjadi 100 responden. uji validitas pada penelitian ini menggunakan teknik kolerasi product moment pada level significant 5% atau 0,05 kemudian jumlah sampel yang digunakan sebesar 100 maka ($df = N-2$) dengan tingkat signifikansi 0.05 maka dapat diketahui bahwa nilai R tabel = 0,196. Uji Reliabilitas pada penelitian ini menggunakan SPSS Versi 22. Dasar dalam pengambilan keputusan apabila nilai Cronbach Alpa diatas 0,6 maka kuesioner dinyatakan reliabel. penelitian ini menunjukkan bahwa dengan 16 pernyataan yang tercantum pada kuisisioner telah valid dan reliabel. Analisis regresi linier sederhana pemberian kompensasi berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang dengan nilai t hitung sebesar 11,434 > dari tabel 1,984 dan tingkat signifikansi 0,000 yang dinyatakan hipotesis diterima dan hasil uji R Square menunjukkan hasil 0,572 artinya bahwa variabel pemberian kompensasi memberikan pengaruh sebesar 0,572 atau 57,2% terhadap kepuasan penumpang sisanya sebesar 42,8% dipengaruhi oleh factor di luar model.

Kata Kunci: Pemberian Kompensasi, Kepuasan Penumpang

PENDAHULUAN

Menurut Utomo (2010), transportasi adalah (1) pemindahan barang dan manusia dari tempat asal ke tempat tujuan, (2) salah satu jenis kegiatan yang

menyangkut peningkatan kebutuhan manusia dengan mengubah letak geografis barang dan orang sehingga akan menimbulkan adanya transaksi. Supaya manusia dapat berpindah ke daerah satu ke daerah lainnya diperlukan sarana transportasi yang salah satunya melalui jasa transportasi udara. Transportasi udara tidak terlepas dari pesawat udara sebagai alat pengangkut manusia dan barang dan kargo. Undang-Undang Penerbangan No. 1 Tahun 2009, pengertian pesawat udara lebih mirip dengan menurut Konvensi Chicago 1944, yaitu "setiap mesin atau alat yang dapat terbang di atmosfer karena gaya angkat dari reaksi udara, tetapi bukan karena reaksi udara

^{1),2} Prodi Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**) corresponding author*

Endah Kartika Sari

Email: ekartikasari871@gmail.com

terhadap permukaan bumi yang digunakan untuk penerbangan”.

Sebelum pesawat udara lepas landas aktifitas penerbangan yang berkaitan dengan penanganan dan pelayanan terhadap pesawat terbang selama berada di darat yang biasa disebut dengan tata operasi darat atau *ground handling*. Pelayanan yang baik sangat penting dalam kegiatan *ground handling* termasuk penanganan penumpang ketika pesawat mengalami *delay*. Menurut Nasruloh (2018) *Delay* sudah menjadi *problem* sehari-hari di dunia penerbangan diseluruh dunia, salah satunya Indonesia, banyak keluhan-keluhan dari para pengguna angkutan udara yang merasa dirugikan atas pelayanan yang kurang memuaskan pada saat terjadi keterlambatan.

Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi penyebab keterlambatan pesawat meliputi beberapa hal, antara lain manajemen *airline* yang mengelola bisnis penerbangan menggunakan berbagai sumber daya untuk mendapatkan *revenue* secara maksimal mengutamakan keamanan dan keselamatan penumpang sesuai dengan peraturan yang berlaku, teknis operasional, cuaca, dan lain sebagainya. Faktor manajemen bisa meliputi keterlambatan pilot, co-pilot, awak kabin, jasa boga, penanganan di darat, menunggu penumpang, hingga ketidaksiapan pesawat udara. Dengan terjadinya keterlambatan pesawat, penumpang berhak mendapatkan kompensasi. Menurut Hasibuan (2017) kompensasi adalah semua pendapatan yang berbentuk uang atau barang langsung atau tidak langsung yang diterima karyawan sebagai imbalan atas jasa yang diberikan pada perusahaan. Kompensasi yang diberikan apabila pesawat mengalami *delay* adalah penerbangan selama 30-60 menit, penumpang berhak mendapatkan kompensasi berupa makanan ringan dan air mineral. Jika mengalami *delay* selama 61-120 menit, penumpang berhak mendapatkan kompensasi berupa makanan berat dan air mineral. Kemudian Sementara itu, pesawat yang *delay* lebih dari 240 menit atau kurang lebih selama 4 jam, maka penumpang berhak mendapat ganti rugi uang tunai sebesar Rp. 300.000 dan memberikan tempat penginapan. Penggantian uang ini biasanya ditransfer langsung ke rekening penumpang maksimal 3 x 24 jam atau *voucher* yang bisa diuangkan.

Rumusan masalah penelitian ini Apakah ada pengaruh pemberian kompensasi pada saat *delay* maskapai batik air pada kepuasan penumpang? dan Seberapa besar pengaruh yang signifikan pada kualitas batik air terhadap pelayanan *delay* dengan memberikan kompensasi pada penumpang? Serta tujuan penelitian ini meliputi untuk mengetahui pemberian kompensasi pada saat *delay* maskapai batik air pada kepuasan penumpang, untuk mengetahui pengaruh yang signifikan pada kualitas pelayanan batik air terhadap pelayanan *delay* dengan memberikan kompensasi pada penumpang.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Kompensasi

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 disimpulkan bahwa kompensasi adalah imbalan finansial dan jasa nirwujud serta tunjangan kepada karyawan yang timbul dari dipekerjakannya karyawan sebagai bentuk balas jasa.

Kepuasan Penumpang

Menurut Aryani (2010) 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.

Delay

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.

Batik Air

Batik Air adalah maskapai penerbangan swasta terbaru Indonesia yang didirikan pada tahun 2013. Maskapai ini merupakan anak perusahaan Lion Air grup yang berlayanan penuh. Penerbangan perdana dilaksanakan pada hari Jumat tanggal 3 Mei 2013 dari Jakarta ke Manado. Pesawat ini lepas landas dari Jakarta pada jam 10:00 WIB dan tiba di Manado pada jam 14:00 WITA. Untuk mengalihkan jumlah pesanan yang banyak dipesan oleh Lion Air, maskapai yang didirikan oleh Rusdi Kirana ini merencanakan untuk sebuah maskapai penerbangan berpelayanan penuh bernama Batik Air yang berdiri pada bulan Maret 2013 dengan menggunakan pesawat Boeing 737-900ER. Selain itu, untuk melayani rute jarak jauh, Lion Air juga menandatangani pembelian pasti lima pesawat Boeing 787 Dreamliner yang direncanakan datang mulai tahun 2015. Namun pada Januari 2014, Batik Air membatalkan pesanan pesawat Boeing 787 Dreamliner, karena Batik Air menunda ekspansi Internasional jarak jauhnya dan maskapai masih membutuhkan pesawat kelas medium. Atas kejadian ini maka pesanan Dreamliner ini di ganti dengan Boeing 737.

PT Kokapura

Perusahaan Kokapura Avia merupakan jenis perusahaan yang bergerak di bidang jasa, salah satu jasa yang mereka jual adalah jasa penanganan Tata Operasi Darat (*Ground Handling*). Menurut Parsuta (2013) Tata operasi darat atau *Ground Handling* adalah suatu kegiatan di Bandara terkait dengan pelayanan perusahaan penerbangan (*airlines*) terhadap penumpang dan barang / bagasi pada saat keberangkatan (*Departure*) dan kedatangan (*Arrival*). Selain itu juga menangani *Transit, Cancel, Transfer, Delay. Ground handling* adalah salah satu unit *ekstern* yang terkait secara langsung dengan perusahaan penerbangan untuk menunjang kelancaran jasa perusahaan penerbangan tersebut. *Ground handling* itu sendiri, dilakukan pada saat *pre-flight services* (pelayanan sebelum penerbangan) dan *post-flight services*

(pelayanan setelah penerbangan). Selain itu, *in-transit services* juga menjadi tanggung jawab perusahaan *ground handling*. *Ground Handling* merupakan suatu kegiatan lanjutan dari kegiatan penjualan jasa oleh perusahaan penerbangan yaitu *reservation*.

Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang

Pada awalnya Bandara Ahmad Yani adalah pangkalan udara TNI Angkatan Darat, lalu dibentuk Perwakilan Direktorat Jenderal Perhubungan Udara di Puad Ahmad Yani Semarang sebagai realisasi atas perubahan status pelabuhan udara Kalibanteng dengan Surat Keputusan Bersama Panglima Angkatan Udara, Menteri Perhubungan dan Menteri Angkatan Darat Nomor: KEP-932/9/1966.83/1966 dan S2/1/-PHB tanggal 31 Agustus 1966 tentang status Pelabuhan Udara Bersama Kalibanteng Semarang. Namun karena peningkatan frekuensi penerbangan sipil, maka untuk meningkatkan kualitas pelayanan, pengelola Bandar Udara Ahmad Yani diserahkan kepada PT Angkasa Pura I (Persero) terhitung tanggal 1 Oktober 1995, kepemilikan dan pengoperasian Bandar Udara Achmad Yani Semarang diserahkan pada PT Angkasa Pura I (Persero) dengan pembinaan teknis tetap dilakukan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Seiring dengan perkembangan arus global, pengguna jasa menghendaki adanya penerbangan Internasional. Dengan demikian, tanggal 10 Agustus 2004 dikeluarkan Surat Keputusan Menteri Perhubungan Nomor KM 64 Tahun 2004 yang mengatur pelayanan Angkatan Udara ke atau dari Luar Negeri melalui Bandar Udara Achmad Yani Semarang. Dan telah diresmikan oleh Gubernur Kepala Daerah Jawa Tengah pada hari Selasa tanggal 31 Agustus 2004.

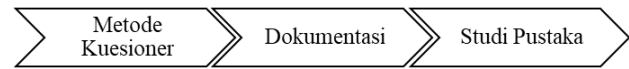
METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kuantitatif yaitu data penelitian yang berbentuk angka, atau data kualitatif yang diangkakan (*skoring*) (Sugiyono, 2014). Dalam penelitian ini penulis ingin mengetahui keterkaitan antara pengaruh kepuasan penumpang maskapai Batik Air terhadap pemberian kompensasi pada saat delay oleh PT Kokapura di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Variabel yang akan dikaji dalam penelitian ini dibagi menjadi dua variabel utama, yaitu variabel bebas (X) yaitu pemberian kompensasi. Sedangkan variabel terikat (Y) yaitu kepuasan penumpang.

Populasi dalam penelitian ini adalah beberapa pengguna layanan jasa Maskapai Batik Air selama bulan september 2022 di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Jumlah populasi dalam penelitian ini ialah 4.650 pengguna jasa layanan maskapai. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah *purposive sampling*. Menurut (Sugiyono 2010) *purposive sampling* adalah teknik untuk menentukan sampel penelitian dengan beberapa pertimbangan tertentu yang bertujuan agar data yang diperoleh nantinya bisa lebih representative. Pertimbangan yang dipilih dalam pengambilan sampel menggunakan *purposive sampling* adalah kepuasan penumpang maskapai Batik Air terhadap pemberian kompensasi pada saat delay oleh PT Kokapura di Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Beberapa kriteria yang digunakan dalam pemilihan sampel pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Tercatat sebagai penumpang Maskapai Batik Air, Penumpang yang menggunakan

Maskapai Batik Air, Pernah menggunakan Maskapai Batik Air.

Pengumpulan Data



Gambar1. Pengumpulan Data

Instrumen Penelitian

Uji Validitas

Menggunakan ketentuan perbandingan anata R hitung dengan R tabel. Apabila nilai R hitung > R tabel maka dapat dinyatakan bahwa item data tersebut dinyatakan valid. Jumlah uji validitas pada penelitian ini menggunakan 100 responden. Dengan jumlah sampel 100 maka ($df = N - 2$) dengan tingkat signifikansi 0.05 maka dapat diketahui bahwa nilai R tabel = 0,196, menunjukkan bahwa pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 10 dengan jumlah sampel sebanyak 100, Semua item dinyatakan valid karena nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel (0,196) dan pernyataan 1 sampai dengan pernyataan 6 dengan jumlah sampel sebanyak 100, Semua item dinyatakan valid karena nilai R hitung lebih besar dari nilai R tabel (0,196).

Uji Reliabilitas

Uji Reliabilitas pada penelitian ini menggunakan SPSS Versi 22. Dasar dalam pengambilan keputusan apabila nilai *Cronbach Alpha* diatas 0,6 maka kuesioner dinyatakan reliabel. nilai R hitung untuk variabel pemberian kompensasi (X) sebesar 0,799 dan kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,716. Semua variabel diatas mendapat nilai reliabilitas lebih besar dibandingkan dengan 0,60. Dapat ditarik kesimpulan bahwa variabel pemberian kompensasi dan kepuasan penumpang dinyatakan reliabel. Dengan hal ini maka kuesioner tersebut dapat digunakan sebagai instrumen penelitian.

Uji Hipotesis

Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linear sederhana adalah suatu alat analisis yang digunakan untuk mengukur pengaruh antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) Sugiyono (2011).

Rumus Slovin:

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

a = angka konstan dari unstandardized coefficients

b = angka koefisien regresi

Uji T

Menentukan taraf nyata (*level of significant*) sebesar 0,05 atau 5%. Kaidah pengujian Signifikansi: a) jika nilai signifikansi $t < 0,05$ maka , H_a diterima (signifikan); b) jika nilai signifikansi $t > 0,05$ maka , H_a ditolak (non signifikan).

Uji koefisien Determinasi

Nilai koefisien determinasi adalah antara nol atau satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel-variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen amat terbatas. Begitu juga sebaliknya, jika nilai yang mendekati 1 berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variabel-variabel dependen.

HASIL

Persamaan uji regresi linier sederhana

Berdasarkan hasil pengolahan data dapat dilihat didalam tabel. Pada kolom *Unstandardized Coefficients* (kolom B), tertera nilai constanta sebesar 4,034 koefisien pemberian kompensasi sebesar 0,501. Maka hasil uji menunjukkan regresi linier sederhana dengan persamaan yang dinyatakan sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 4,034 + 0,501X$$

Tabel 4.5 Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		T	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.034	1.731		2.330	.022
	Pemberiankompensasi	.501	.044	.756	11.434	.000

a. Dependent Variable:

Hasil Uji Parsial (Uji T)

Berdasarkan tabel 4.6 menunjukkan bahwa hasil uji untuk mengetahui ada pengaruh atau tidaknya variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). dasar pengambilan keputusan uji T ini jika nilai sig < 0,05 atau t hitung > t tabel maka ada pengaruh variabel X terhadap variabel Y dan sebaliknya jika nilai sig > 0,05 atau t hitung > t tabel maka tidak ada terdapat pengaruh variabel X terhadap

variabel Y. Dari hasil analisis pada tabel 4.4 di atas t hitung sebesar 11,434 dan nilai sig 0,000. Maka dapat di simpulkan dengan nilai t hitung 11,434 > dari tabel 1,984. Hal ini bahwa nilai sig pemberian kompensasi terhadap kepuasan penumpang sebesar 0,000 < 0,05 sehingga dapat di simpulkan bahwa H_0 diterima berarti terdapat pengaruh variabel pemberian kompensasi (X) terhadap kepuasan penumpang (Y).

Tabel 4.6 Hasil Coefficients

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	4.034	1.731		2.330	.022
	Pemberiankompensasi	.501	.044	.756	11.434	.000

a. Dependent Variable:

Hasil uji koefisien determinasi

Berdasarkan tabel 4.7 menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi atau R square terdapat angka 0,572 artinya bahwa variabel pemberian kompensasi memberikan kontribusi sebesar 0,572 atau 57,2% terhadap kepuasan penumpang sisanya 42,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak terangkum dalam penelitian ini. Hal ini dapat disimpulkan dengan adanya pemberian kompensasi tentunya memberikan dampak negatif pada

kepuasan penumpang dimana pemberian kompensasi yang tidak baik dan tidak sesuai dengan yang di harapkan penumpang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang itu sendiri. Agar pemberian kompensasi kepada penumpang dapat berjalan dengan baik maka pihak maskapai harus bisa memberikan pelayanan yang lebih ekstra kepada penumpang sehingga dapat meningkatkan kepuasan penumpang yang menggunakan maskapai batik air terutama di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Tabel 4.7 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756 ^a	.572	.567	2.181

a. Predictors: (Constant), Pemberiankompensasi

PEMBAHASAN

Pengaruh pemberian kompensasi terhadap kepuasan penumpang saat delay oleh PT.Kokapura di Bandar udara internasional ahmad yani semarang

Berdasarkan hasil uji t yang telah diteliti maka diperoleh bahwa nilai t hitung 11,434 dan nilai t tabel 1,984. Maka dapat disimpulkan nilai sig pemberian kompensasi terhadap kepuasan penumpang sebesar 0,000 < 0,05. Pengambilan kesimpulan ini didasarkan pada hasil

11,434 > 1,984 dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ mengartikan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang memiliki arti terdapat pengaruh variable pemberian kompensasi secara parsial terhadap kepuasan penumpang.

Besaran Pengaruh pemberian kompensasi terhadap kepuasan penumpang saat delay oleh PT. Kokapura di Bandar udara internasional ahmad yani semarang

Berdasarkan nilai koefisiensi determinasi diketahui bahwa pemberian kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang sebesar 57,2% sedangkan sisanya 42,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini. Dilihat dari besarnya nilai Adjusted R Square memberikan wujud bahwa pemberian kompensasi terhadap kepuasan penumpang.

KESIMPULAN

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pengolahan data yang telah dilakukan peneliti dan mengenai pengaruh pemberian kompensasi terhadap kepuasan penumpang saat delay oleh PT.Kokapura di Bandar udara internasional ahmad yani semarang, maka dapat di simpulkan:

Dengan melihat hasil penelitian yang telah dibahas, maka dapat kita Tarik kesimpulan bahwa variabel pemberian kompensasi (X) mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Terlihat nilai sig ($0,000 < 0,05$) yang berarti pemberian kompensasi maskapai batik air mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung $11,434 > t$ tabel 1,984 serta nilai signifikansi $0,000 < 0,05$ yang artinya H_a diterima.

Kemudian hasil uji koefisiensi determinasi diperoleh nilai sebesar 0,572 atau 57,2%. Hal ini dapat disimpulkan bahwa variabel (Y) yaitu kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel independen (X) yaitu pemberian kompensasi sebesar 57,2% sedangkan sisanya 42,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dicantumkan dalam penelitian ini.

REFERENCES

- Alwi, M. (2017). Pengaruh Kompensasi, Kompetensi, Dan Motivasi Terhadap Kinerja Karyawan Cv. Xyz. *Jurnal Logika*, Vol XIX No 1 April 2017, XIX, 74-75.
- Sri Mulyati1, D. B. (2018). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kinerja Karyawan. Vol.5, No.1 Maret 2018, 5, 1078.
- Parsetiorini, O. E. (2017). Kepuasan Dan Kesetiaan Konsumen Pada Waktu Tunggu Delay Pesawat Terbang. *Jurnal Ekonomi dan Kewirausahaan* Vol.11 no.1 2017, 11, 63-66.
- Agus Dwi Cahya, Riky Artya S, Syahril Asfiah N, Pandu Sinawung Jati. (2021). Pengaruh Pemberian Kompensasi Karyawan terhadap Kepuasan dalam kinerja untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah* Vol 4 No 2.
- Asra Gusti Nengsi, (2018). Pengaruh Kompensasi Terhadap Kualitas Pelayanan Di RSUD Ssultan Dg. Radja Kabupaten Bulukumba.
- Reny Veryani (2018), Pengaruh Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada Divisi Produksi PT. Soljer Abadi, *Jurnal Ilmiah Manajemen Ekonomi dan Akutansi*, Vol. 02 No. 02.

Setiani, B. (2015). Prinsip-Prinsip Pokok Pengelolaan Jasa Transportasi Udara. Volume 3 Nomor 2 September - Desember 2015, 3, 104.

Yunita2, A. R. (2014). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Taksi Blue Bird Palembang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Sriwijaya* Vol. 12 No. 3 September 2014, 12, 167.

Achmad Yani International Airport. (2022). Sejarah – Achmad Yani Internasional. <https://www.achmadyaniairport.com/sejarah-achmad-yani-international-airport-semarang/>.

Kokapura Ahmad Yani Semarang. (2015). Sejarah Singkat. Dari <https://kokapurasrg.wordpress.com/2015/07/03/halo-dunia/>.

Riadi, Muchlisin. 2020. Populasi dan Sampel Penelitian (Pengertian,Proses,Teknik Pengambilan dan Rumus). <https://www.kajianpustaka.com/2020/11/populasi-dan-sampel-penelitian.html>

Arlina Candra Putri, Djamhur Hamid Gunawan, Eko Nurtjahjono. 2015. Pengaruh Kompensasi Langsung Dan Kompensasi Tidak Langsung TERHADAP Kepuasan Kerja Dan Kinerja Karyawam (Studi pada Karyawan Bagian Hubungan Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)* Vol. 27 No. 1 Oktober 2015.

Sugiono. 2014. Metode Penelitian Pendidikan. Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta

