

PELAYANAN PENANGANAN BAGASI UNTUK MENINGKATKAN KEPUASAN PENUMPANG

MISKUL FIRDAUS
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id

ANDI NUR EVIANI
STMT Trisakti
stmt@indosat.net.id

ABSTRACT

Every day, PT. Metro Batavia Air is serving more than 170 flights in 42 destinations in Indonesia and outside Indonesia such as Guangzhou, Kuching, Singapore, Dili, Riyadh, and Jeddah. This study is aimed to find out the adjustment level of the service of baggage handling to the customers' satisfaction of Batavia Air route Makassar-Jakarta in 2011. This study used two methods which are data collection from the field and library research and data analysis using Likert Scale and Cartesius Diagram. The result shows that the mean score of the company's performance is 3,66 % and the mean score of the interest level of passengers is 4,39 %. The result of the adjustment level of the company's performance and the interest level of passengers is 83, 37 %. It means Batavia Air serve well and can fulfill the customers' satisfaction for route Makassar-Jakarta.

Keywords: baggage handling, customers' satisfaction

Pendahuluan

Banyak perusahaan maskapai penerbangan (*airline*) bermunculan dan berkembang seiring dengan meningkatnya mobilitas manusia dan permintaan atas jasa transportasi udara. Keadaan ini, sudah tentu menimbulkan persaingan yang ketat antar perusahaan penerbangan. Selaras dengan hal itu, maka, masalah utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan penerbangan adalah kepuasan pelanggan. Dalam kondisi persaingan yang ketat inilah PT. Metro Batavia Air mempromosikan produknya dengan cara meningkatkan mutu pelayanan yang diberikan terhadap penumpangnya, khususnya, pada bagian

penanganan bagasi (*baggage handling*) pada saat keberangkatan maupun kedatangan di Bandara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar. Pada saat kedatangan atau *arrival* terdapat salah satu unit kerja yang penting; yaitu *Lost And Found*. Unit ini bertanggung jawab untuk merencanakan, mengkoordinasi, melaksanakan, dan mengawasi segala kegiatan yang berkaitan dengan bagasi penumpang. Dalam kegiatannya *Lost and Found* harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan pelanggan. Mengingat, penumpang menginginkan bagasi yang dibawanya tiba bersamaan dengan kedatangannya di bandara tujuan dalam keadaan baik, tidak hilang, tidak rusak, dan sama saat penumpang memberikannya kepada maskapai penerbangan untuk proses pengangkutannya. Namun pada praktiknya, kesalahan pun sering kali terjadi, antara lain ; rusak, tertukar, lambanya proses pencarian bagasi (*tracing*), dan hilang, baik secara keseluruhan atau hanya isinya saja. Akibatnya, para penumpang yang mengalami kejadian tersebut di atas, akan mengajukan *claim* dan keluhan kepada unit *Lost And Found*. Pada umumnya, kasus-kasus penyimpangan yang sering timbul dari hasil pelayanan penanganan bagasi akan tampak pada saat penumpang tiba di bandara tujuan akhir.

Teknik analisis data yang digunakan adalah tingkat kesesuaian (Tki); yakni hasil perbandingan antara skor kinerja (kenyataan yang dirasakan oleh responden) dan skor kepentingan (harapan responden). Tingkat kesesuaian ini akan menentukan urutan prioritas peningkatan faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan, dengan 2 (dua) variabel yang diwakili oleh huruf X dan Y. Variabel X merupakan tingkat kinerja perusahaan yang dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan, sedangkan Y merupakan tingkat kepentingan pelanggan.
$$Tki = \frac{Xi}{Yi} \times 100\%$$

Keterangan:

Tki = Tingkat kesesuaian responden;

Xi = Skor penilaian kinerja perusahaan;

Yi = Skor penilaian kepentingan pelanggan.

Selanjutnya, dalam penyederhanaan rumus, maka, untuk tiap faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dirumuskan dengan;

$$\bar{X} = \frac{\sum Xi}{n}$$

$$\bar{Y} = \frac{\sum Yi}{n}$$

dengan : $\bar{X}$ = Skor rata-rata pelaksanaan pelayanan;

$\bar{Y}$ = Skor rata-rata tingkat kepentingan pelanggan;

n = Jumlah responden.

Kemudian nilai-nilai dari nilai rata-rata kedua variabel tersebut ($\bar{X}$ dan $\bar{Y}$), digunakan untuk menentukan letak atribut-atribut X dan Y dalam diagram kartesius yang dibatasi oleh dua garis yang berpotongan tegak lurus pada titik $\bar{X}$ dan $\bar{Y}$, sebagaimana:

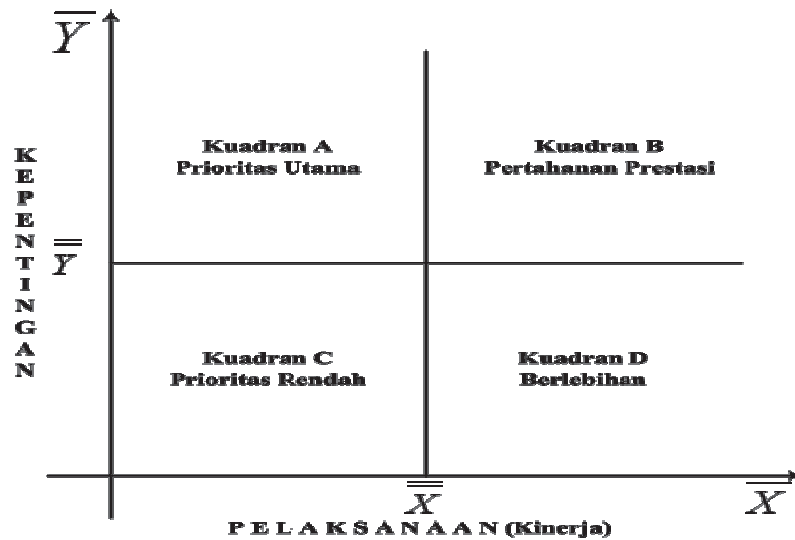
$$\bar{X} = \frac{\sum X_i}{K} \qquad \bar{Y} = \frac{\sum Y_i}{K}$$

dengan: $\bar{X}$ = Rata-rata dari rata-rata skor tingkat pelaksanaan pelayanan;

$\bar{Y}$ = Rata-rata dari rata-rata tingkat kepentingan pelanggan;

K = Banyaknya atribut/fakta yang dapat memengaruhi kepuasan konsumen.

Selanjutnya, teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah diagram kartesius yang digunakan untuk mengukur ketepatan prioritas layanan yang diberikan oleh objek penelitian dalam memuaskan kebutuhan pelanggannya. Prioritas pelayanan dibagi dalam empat kuadran, yaitu: (A) Prioritas Utama; (B) Pertahankan Prestasi; (C) Prioritas Rendah; dan (D) Berlebihan. Kemudian, dengan memasukkan semua elemen atau atribut yang mempengaruhi kepuasan pelanggan ke dalam diagram kartesius, maka, dapat dijelaskan peringkat jasa menurut kepentingan pelanggan dan kinerja perusahaan, serta mengidentifikasi tindakan apa yang diperlukan, sebagaimana gambar dalam diagram berikut:



Gambar 1. Diagram Kartesius
Sumber : J. Supranto (2010)

Keterangan:

Kuadran A:

Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang tingkat kepentingannya di atas rata-rata, namun, kurang mendapatkan perhatian dari pihak manajemen Batavia Air, sehingga tingkat kinerja berada di bawah rata-rata, atau kurang memuaskan pelanggan.

Kuadran B:

Kuadran ini menunjukkan elemen atau atribut jasa yang dianggap oleh pelanggan (di atas rata-rata) dan dilaksanakan oleh pihak Batavia Air dengan baik, artinya kinerja di atas rata-rata, sehingga pelanggan pun menjadi puas.

Kuadran C:

Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang dilakukan dengan cukup oleh pihak manajemen, dan tidak dianggap sebagai suatu hal yang penting oleh pelanggan.

Kuadran D:

Pelayanan Penanganan Bagasi dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang

Kuadran ini menunjukkan elemen jasa yang tidak begitu penting oleh pelanggan yang dilaksanakan sangat baik oleh pihak manajemen sebagai sesuatu yang mungkin sangat berlebihan. Berikut adalah daftar tingkat penilaian pelaksanaan dan kepentingan oleh responden terhadap Batavia Air.

Tabel 1. Penilaian Tingkat Kinerja/Pelaksanaan (X)

Bobot Skor	Tingkat Pelaksanaan
5	Sangat Baik
4	Baik
3	Cukup Baik
2	Kurang Baik
1	Tidak Baik

Tabel 2. Penilaian Tingkat Kepentingan Pelanggan/Penumpang (Y)

Bobot Skor	Tingkat Kepentingan
5	Sangat Penting
4	Penting
3	Cukup Penting
2	Kurang Penting
1	Tidak Penting

Berdasarkan hasil observasi pendahuluan ke obyek penelitian, maka, penulis menetapkan 50 orang sebagai sampel penelitian karena dianggap dapat mewakili populasi yang ada.

Hasil dan Pembahasan

Karakteristik responden dalam penelitian ini terdiri dari jenis kelamin, usia, dan pendidikan. Berdasarkan pengolahan jawaban responden, maka, hasilnya dapat dijelaskan sebagai berikut:

Tabel 3. Jumlah Responden

Jenis kelamin	Responden	Persentase (%)
Laki-laki	20	40
Perempuan	30	60
Total	50	100

Sumber : Hasil kuesioner yang diolah oleh penulis

Tabel 4. Usia Responden

Usia	Responden	Persentase (%)
17-35 tahun	7	14
36-45 tahun	21	42
46-50 tahun	10	20
>50 tahun	12	24
Total	50	100

Sumber : Hasil kuesioner yang diolah oleh penulis

Berdasarkan Tabel 4 di atas, maka, diketahui yang berusia 17-35 tahun sebanyak 7 orang (14%), 36-45 tahun sebanyak 21 orang (30%), dan 46-50 tahun sebanyak 10 orang (20%). Dari keterangan tersebut, maka, didapat simpulan bahwa kebanyakan penumpang Batavia Air untuk rute Makassar-Jakarta adalah berusia 36-45 tahun.

Tabel 5. Pendidikan Responden

Pendidikan responden	Responden	Persentase (%)
Sma	16	32
D3	5	10
Sarjana/S1	20	40
Lainnya	9	18
Total	50	100

Sumber : Hasil kuesioner yang diolah oleh penulis

Sementara, berdasarkan Tabel 5 dapat diketahui bahwa penumpang dengan tingkat pendidikan SMA sebanyak 16 orang (32%), D-3 sebanyak 5 orang (10%), Sarjana/S-1 sebanyak 20 orang (40%), dan penumpang dengan tingkat pendidikan lainnya sebanyak 9 orang (18%). Dengan demikian, tingkat pendidikan penumpang didominasi oleh kelompok Sarjana/S-1, yakni sebesar 40%.

A. Analisis Penilaian Tingkat Kinerja/Pelaksanaan Pelayanan

Tabel 6. Rekapitulasi Jawaban Responden terhadap Kinerja Pelayanan

No. Pernyataan	Hasil jawaban					Jumlah
	Sangat Baik	Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	Tidak Baik	
1	2	31	10	7	0	50
2	9	20	15	6	0	50
3	9	25	14	2	0	50
4	18	11	17	4	0	50
5	5	17	19	9	0	50
6	7	30	11	2	0	50
7	6	25	10	9	0	50
8	4	27	16	3	0	50
9	6	19	21	4	0	50
10	12	16	19	3	0	50
Total	78	221	152	49	0	500
Persentase	15,6	44,2	30,4	9,8	0	100%

Berdasarkan Tabel 6 diatas, maka persentase jawaban responden adalah:

$$\text{Sangat Baik} : \frac{78}{500} \times 100\% = 15,6 \%;$$

$$\text{Baik} : \frac{221}{500} \times 100\% = 44,2\%;$$

$$\text{Cukup Baik} : \frac{152}{500} \times 100\% = 30,4\%;$$

$$\text{Kurang Baik} : \frac{49}{500} \times 100\% = 9,8\%;$$

$$\text{Tidak Baik} : \frac{0}{500} \times 100\% = 0.$$

Berdasarkan hasil perhitungan dan penjelasan di atas, maka, persentase jawaban yang paling tinggi adalah baik; yaitu sebesar 44,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan perusahaan sudah dapat membuat penumpang merasa puas.

B. Analisis Penilaian Tingkat Kepentingan/Harapan Penumpang

Tabel 7. Rekapitulasi Jawaban Responden Terhadap Pelayanan Bagasi

No. Pernyataan	Hasil Jawaban					Jumlah
	SP	P	CP	KP	TP	
1	28	22	0	0	0	50
2	29	21	0	0	0	50
3	32	17	1	0	0	50
4	26	23	0	1	0	50
5	28	17	3	2	0	50
6	23	27	0	0	0	50
7	25	21	4	0	0	50
8	24	25	1	0	0	50
9	19	31	0	0	0	50
10	2	31	10	7	0	50
Total	236	235	19	10	0	500
Persentase	47,2%	47%	3,8%	2%	0	100%

$$\text{Sangat Penting} : \frac{236}{500} \times 100\% = 47,2\%;$$

$$\text{Penting} : \frac{235}{500} \times 100\% = 47\%;$$

$$\text{Cukup Penting} : \frac{19}{500} \times 100\% = 3,8\%;$$

$$\text{Kurang Penting} : \frac{10}{500} \times 100\% = 2\%;$$

$$\text{Tidak Penting} : \frac{0}{500} \times 100\% = 0.$$

Berdasarkan hasil perhitungan dan penjelasan di atas, maka, persentase jawaban yang paling tinggi adalah sangat penting; yaitu 47,2%. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang sesuai dengan harapan penumpang memang sangat penting dilakukan untuk meningkatkan kepuasan para penumpang.

C. Analisis Tingkat Kesesuaian Antara Kinerja Pelayanan dan Kepentingan Penumpang

Pelayanan Penanganan Bagasi dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang

Untuk dapat mengetahui tingkat kesesuaian antara kinerja dan kepentingan penumpang, maka, dapat dilihat dalam paparan sebagai berikut;

1. Ketepatan waktu pada saat penerimaan bagasi di ruang kedatangan.
$$Tki = \frac{178}{228} \times 100\% = 78,07\%;$$
2. Pelayanan petugas yang ramah.
$$Tki = \frac{182}{229} \times 100\% = 79,4\%;$$
3. Ketelitian petugas *check-in* dalam menempelkan label bagasi.
$$Tki = \frac{191}{231} \times 100\% = 82,68\%;$$
4. Ketelitian dalam memeriksa kondisi fisik bagasi oleh petugas.
$$Tki = \frac{193}{224} \times 100\% = 86,16\%;$$
5. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul.
$$Tki = \frac{168}{221} \times 100\% = 76,02\%;$$
6. Pengetahuan dan kecakapan para staf.
$$Tki = \frac{192}{223} \times 100\% = 86,10\%;$$
7. Melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang.
$$Tki = \frac{178}{221} \times 100\% = 80,54\%;$$
8. Bertanggung jawab terhadap bagasi penumpang.
$$Tki = \frac{182}{223} \times 100\% = 81,61\%;$$
9. Kelengkapan, kesiapan, kebersihan fasilitas yang digunakan
$$Tki = \frac{177}{219} \times 100\% = 80,82\%;$$
10. Kerapian para petugas.
$$Tki = \frac{187}{178} \times 100\% = 105,06\%;$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut di atas, maka, kedua faktor yang dianalisis dapat dirangkum dalam tabel sebagai berikut:

Tabel 8. Rekapitulasi Tingkat Kesesuaian antara Kinerja Pelayanan dengan Tingkat Kepentingan

No	Pernyataan	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	Tingkat Kesesuaian (%)
1	Ketepatan waktu pada saat penerimaan bagasi di ruang kedatangan.	178	228	78,07
2	Pelayanan petugas yang ramah.	182	229	79,48
3	Ketelitian petugas check-in dalam menempelkan label bagasi.	191	231	82,68
4	Ketelitian dalam memeriksa kondisi fisik bagasi oleh petugas check-in	193	224	86,16
5	Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	168	221	76,02
6	Pengetahuan dan kecakapan para petugas.	192	223	86,10
7	Melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang	178	221	80,54
8	Bertanggung jawab terhadap bagasi penumpang	182	223	81,61
9	Kelengkapan, kerapian dan kebersihan fasilitas yang digunakan	177	219	80,82
10	Kerapian para petugas	187	178	105,06
JUMLAH		1828	2197	836,54

Sumber : Hasil kuesioner yang diolah oleh penulis

Pelayanan Penanganan Bagasi dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang

Tabel 9. Rekapitulasi Rata-Rata dari Penilaian Pelaksanaan/kinerja dengan Penilaian Kepentingan

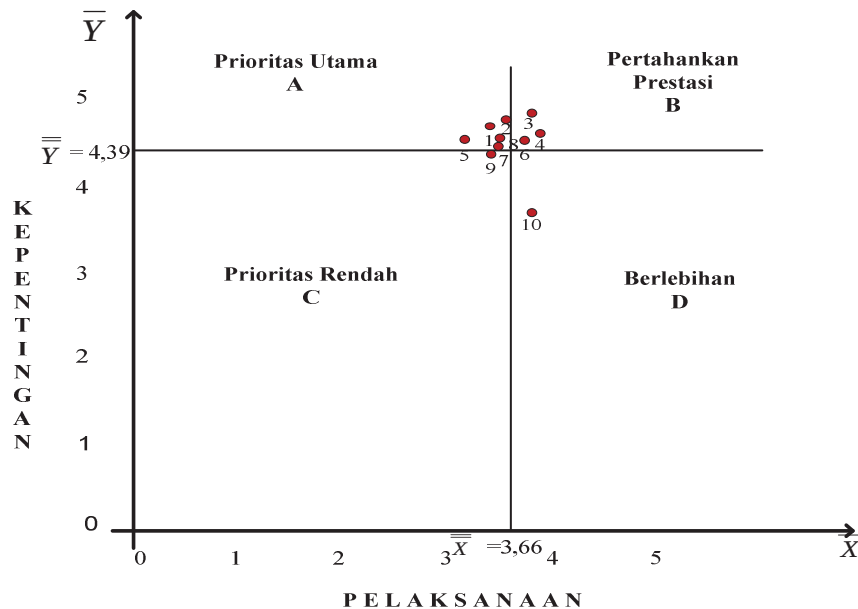
No	Pernyataan	Penilaian Kinerja	Penilaian Kepentingan	X	Y
1	Kesegeraan waktu pada saat penanganan bagasi di ruang kedatangan.	178	228	3,56	4,56
2	Pelayanan penumpang yang ramah.	183	239	3,66	4,78
3	Kesediaan penumpang check-in dalam menempatkan label bagasi.	191	251	3,82	4,82
4	Kesediaan penumpang dalam memberi label pada bagasi yang penumpang check-in.	188	248	3,76	4,76
5	Kesediaan penumpang dalam menyerahkan bagasi yang check-in.	188	247	3,76	4,76
6	Kesediaan dan kesegeraan penumpang.	188	248	3,76	4,76
7	Ketersediaan barisan/daerah yang efektif dalam penanganan.	178	251	3,56	4,76
8	Ketersediaan barisan/daerah yang efektif penanganan bagasi penumpang.	188	248	3,76	4,76
9	Ketersediaan barisan/daerah dalam barisan/daerah yang efektif.	177	249	3,54	4,78
10	Ketersediaan penumpang.	187	238	3,74	4,76
JUMLAH				38,26	48,24
Rata-rata dari rata-rata X dan Y				3,82	4,82

Keterangan: Nilai barisan yang tidak efektif pada

Berdasarkan hasil diatas, maka, telah diperoleh tingkat kesesuaian/kepuasan secara menyeluruh, sebagai berikut:

$$Tki = \frac{3,82}{4,82} \times 100\% = 83,37\%$$

Pada gambar di atas, dapat dilihat letak dari unsur-unsur pelaksanaan faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan penanganan bagasi pada kepentingan penumpang Batavia Air terbagi dalam empat bagian (kuadran). Interpretasi dari masing-masing bagian diagram kartesius tersebut secara rinci dapat dijelaskan sebagai berikut :



Gambar 2 Diagram Kartesius Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang

1. Kuadran A

Kuadran ini menunjukkan faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan penanganan bagasi pada kepuasan penumpang Batavia Air rute Makassar-Jakarta; yakni perusahaan harus memprioritaskan pelayanan, mengingat, pelaksanaan faktor-faktor inilah yang dinilai sangat penting oleh penumpang, karena tingkat pelaksanaannya belum dirasa memuaskan.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- Ketepatan waktu pada saat penerimaan bagasi di ruang kedatangan (=1);
- Pelayanan petugas yang ramah. (=2);

Pelayanan Penanganan Bagasi dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang

- c. Kemampuan petugas untuk cepat tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul. (=5);
- d. Melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang. (=7);
- e. Bertanggung jawab terhadap bagasi penumpang. (=8).

2. Kuadran B

Menunjukan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang, yang ada dalam kuadran ini perlu dipertahankan oleh perusahaan. Umumnya, tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan penumpang.

Faktor-faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah:

- a. Ketelitian petugas *check-in* dalam menempelkan label bagasi. (=3);
- b. Ketelitian dalam memeriksa kondisi fisik bagasi oleh petugas *check-in*. (=4);
- c. Pengetahuan dan kecakapan para staf. (=6).

3. Kuadran C

Menunjukan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang, adapun, yang ada dalam kuadran ini masih dianggap kurang penting bagi penumpang, sedang kualitas pelayanannya masih dianggap biasa atau cukup.

Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah faktor kelengkapan, kesiapan, dan kebersihan fasilitas yang digunakan. (=9).

4. Kuadran D

Menunjukan faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Adapun yang berada dalam kuadran ini dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini disebabkan karena penumpang menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya faktor tersebut, akan tetapi, pelaksanaannya dilakukan baik sekali oleh pihak Batavia Air.

Faktor yang termasuk dalam kuadran ini adalah, kerapian para petugas. (=10).

Simpulan

Pelaksanaan pelayanan penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang pada PT. Metro Batavia Air Distrik Makassar Rute Makassar-Jakarta, dirasa sudah baik. Hal tersebut ditunjukkan dari jumlah tanggapan atau jawaban responden terbesar yang menyatakan Baik (B) adalah sebesar 44,2%, selanjutnya, tingkat kepentingan penumpang menunjukkan sangat penting. Hal tersebut dibuktikan dari jumlah jawaban responden yang menyatakan Sangat

Penting (SP) sebesar 47,2%, sementara, tingkat kesesuaian keseluruhan antara kinerja dengan kepentingan penumpang adalah sebesar 83,37%. Ini berarti, Batavia Air telah memberikan pelayanan jasa dengan baik dan mampu mewujudkan kepuasan penumpang Batavia Air rute Makassar-Jakarta.

Selaras dengan itu, factor-faktor pendukung lain yang juga harus menjadi perhatian PT. Metro Batavia Air adalah ketepatan waktu, keramahan para petugas, kecepatan petugas dalam menanggapi dan menghadapi masalah yang timbul, komunikasi yang efektif dengan penumpang, dan tanggung jawab para petugas. Mengingat, hal itu dianggap sangat penting oleh penumpang, walau, dalam pelaksanaannya belum mencapai harapan. Seyogianya, Batavia Air juga mampu meminimalisir faktor-faktor yang dapat menyebabkan timbulnya masalah pada bagasi penumpang, seperti penumpang yang terlambat *check-in* sehingga bagasinya menjadi *last baggage*, petugas harus selalu mengawasi setiap perubahan di saat-saat terakhir yang biasa disebut *Last Minute Change*, dan perlu memerhatikan saat *peak time* pesawat landing mengingat pada saat itu keadaan di area pengambilan bagasi menjadi sangat padat --- dan petugas dapat tetap mengawasi serta melakukan pemeriksaan *baggage claim tag number* tiap penumpang, agar keamanan bagasi penumpang dapat tetap terjamin.

DAFTAR PUSTAKA

- Abbas, Salim ; 2006 Manajemen Transportasi, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta,
- Bhasu, Swasta Dharmmesta ; 2000. T. Hani Handoko ; Manajemen Pemasaran, BPFE, Yogyakarta,
- Buchari, Alma ; 2007. Manajemen Pemasaran dan Pemasaran Jasa, Alfabeta, Bandung,
- Faustino, Cardoso Gomez ; 2003. Manajemen Sumber Daya manusia. ANDI, Yogyakarta,
- George, R. Terry; Leslie W. Rue ; 2000. Dasar-Dasar Manajemen, PT. Bumi Aksara, Jakarta.

Pelayanan Penanganan Bagasi dalam Meningkatkan Kepuasan Penumpang

- H. B. Siswanto ; 2006. Pengantar Manajemen, PT.Bumi Aksara, Jakarta,
- J. Supranto ; 2006. Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, PT. Rineka Cipta, Jakarta,
- Kasmir ; 2005. Etika Customer Service, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta,
- K. Martono ; 2007. Kamus Hukum dan Regulasi Penerbangan, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta,
- Manullang, M. ; 2001. Dasar-Dasar Manajemen, Gajah Mada University Press, Yogyakarta,
- M. Nur Nasution; 2004. Manajemen Transportasi, Ghalia Indonesia, Jakarta,
- Rambat, Lupiyoadi ; A. Hamdani; 2006. Pemasaran Jasa, Salemba Empat, Jakarta,
- Richard, F. Gerson ; 2009. Mengukur Kepuasan Pelanggan, Ppm, Jakarta,
- Suharto Abdul Majid; Eko Probo D. Warpani ; 2009. Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan, Rajawali Pers, Jakarta,
- Susilo, Martoyo; 2000. Manajemen Sumber Daya Manusia, Bpfe , Yogyakarta,
- Sugiyono ; 2010. Metode Penelitian Bisnis, Alfabeta, Bandung,
- Zulian, Yamit; 2001. Manajemen Kualitas Produk dan Jasa, Ekonisia, Yogyakarta,
- Profile PT. Metro Batavia Air, 2013

