

## PENGARUH KETERSEDIAAN FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN MAHMUD BADARUDDIN II PALEMBANG

Dandi Davarel

[180409188@students.sttkd.ac.id](mailto:180409188@students.sttkd.ac.id)

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

### ABSTRAK

Kemajuan pesat di era modern ini menyebabkan sejumlah daerah mengalami kenaikan urbanisasi yang signifikan. Transportasi udara melibatkan pesawat sebagai alat transportasi dan bandara sebagai infrastruktur pendukung. Bandara bukan hanya yakni fasilitas transportasi yang krusial guna tiap negara, tetapi juga memainkan peran krusial dalam pertumbuhan ekonomi melalui lalu lintas pesawat domestik dan internasional. Studi ini bertujuan untuk menentukan apakah ada atau tidak pengaruh ketersediaan ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dan seberapa besar pengaruh tersebut. Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini; kuesioner dibagikan secara online, dan sampelnya terdiri dari tujuh puluh penumpang; teknik slovin digunakan untuk pengambilan sampel, dan teknik probabilitas sampling digunakan. Uji validitas, reliabilitas, regresi linear sederhana, Uji T, dan Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk melakukan analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, dan ada pengaruh signifikan antara ketersediaan ruang tunggu dan kepuasan penumpang. Hasil uji T sebesar  $0,000 < 0,05$  menunjukkan bahwa pengaruh tersebut sebesar 58,8%.

**Kata Kunci:** Fasilitas Ruang Tunggu, Kepuasan, Penumpang, Bandar Udara.

### ABSTRACT

Rapid progress in this modern era has caused a number of regions to experience a significant increase in urbanization. Air transportation involves planes as a means of transportation and airports as supporting infrastructure. Airports are not only important transportation facilities for each country, but also play a crucial role in economic growth through domestic and international aircraft traffic. This study aims to determine whether or not there is an influence of waiting room availability on passenger satisfaction at Sultan Mahmud Badaruddin II Airport Palembang and how big this influence is. Quantitative research methods were used in this research; the questionnaire was distributed online, and the sample consisted of seventy passengers; Slovin technique was used for sampling, and probability sampling technique was used. Validity, reliability, simple linear regression, T test, and Coefficient of Determination ( $R^2$ ) tests were used to carry out the analysis. The research results show that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, and there is a significant influence between waiting room availability and passenger satisfaction. The T test results of  $0.000 < 0.05$  indicate that the influence is 58.8%.

**Keywords:** Waiting Facilities, Satisfaction, Passenger, Airport.

### PENDAHULUAN

Kemajuan pesat di era modern ini menyebabkan sejumlah daerah mengalami kenaikan urbanisasi yang signifikan. Tiap Th.nya, banyak orang yang setelah menyelesaikan kuliah memilih guna kembali ke kota asal mereka, baik guna melanjutkan pendidikan maupun mencari pekerjaan.

Teknologi tinggi dan standar keselamatan yang ketat membuat perjalanan udara lebih cepat dan nyaman dibandingkan dengan perjalanan darat yang sering menghadapi kemacetan. Mengacu Martono (2011), pesawat udara memungkinkan perjalanan ke tujuan jauh tanpa hambatan misalnya yang sering ditemui di jalan raya.

Transportasi udara melibatkan pesawat sebagai alat transportasi dan bandara sebagai infrastruktur pendukung. Bandara bukan hanya yakni fasilitas transportasi yang krusial guna tiap negara, tetapi juga memainkan peran krusial dalam pertumbuhan ekonomi melalui lalu lintas pesawat domestik dan internasional. Oleh sebab itu, pengelolaan dan pengembangan bandara menjadi sangat krusial guna mengatasi kenaikan penggunaan dan kapasitas yang dibutuhkan. Perencanaan yang matang dibutuhkan sebelum pengembangan bandara guna memastikan manfaat maksimal bagi pengguna jasa, masyarakat sekitar, kelancaran operasional, dan kepentingan bandara itu sendiri.

Berdasarkan Peraturan Menteri No 38 Th. 2015, standar layanan penumpang untuk transportasi udara domestik dijadikan pedoman bagi operator bandara dan entitas pengelola bandara. Kementerian Perhubungan, yang bertanggung jawab atas fasilitas layanan di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II di Palembang, mengupayakan penyediaan fasilitas ruang tunggu yang memadai guna memastikan kepuasan penumpang selama masa penerbangan.

Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II (IATA: PLM, ICAO: WIPP) yang berlokasi di Palembang melayani sebagai bandara internasional guna wilayah ini. Operasional bandara ini dikelola oleh PT Angkasa Pura 2 dan dinamakan mengacu Sultan Mahmud Badaruddin II (1767-1862), seorang pahlawan nasional Indonesia yang berjuang melawan VOC-Belanda serta memerintah Kesultanan Palembang Darussalam (1803-1819). Bandara ini mempunyai landasan pacu sepanjang 3000 x 45 meter (9843 ft. x 148 ft.) dengan permukaan beraspal.

Berdasarkan hasil survei dan informasi berdasarkan dari ulasan Google Review, Penumpang Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II masih mempunyai sejumlah keluhan mengenai pelayanan di ruang tunggu. Hal-hal misalnya kurangnya air di toilet, AC yang tidak dingin, dan fasilitas yang tidak terorganisir ialah sejumlah contoh dari layanan yang buruk di ruang tunggu Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II.

Sebagaimana dilaporkan oleh Sumeks.co (2023), arus mudik Lebaran Idul Fitri 1444 H mempunyai kenaikan penumpang tiap hari hingga 10.000, dengan 66 pesawat berangkat dan tiba. Ruang tunggu Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II sangat padat dengan penumpang. Akibatnya, tidak ada kursi lagi di ruang tunggu guna menampung frekuensi penumpang yang lebih besar.

Berdasarkan uraian di atas, penulis ingin meneliti lebih lanjut mengenai "Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang". Tujuan dari studi ini ialah guna mengeksplorasi apakah fasilitas ruang tunggu Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang telah memenuhi standar pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri dan selaras dengan harapan penumpang.

## **METODOLOGI**

Serangkaian tindakan yang dibutuhkan guna merencanakan dan melaksanakan studi dikenal sebagai desain studi (Nazir, 2014). Sugiyono (2014) mengungkapkan bahwasanya metode studi mampu didefinisikan sebagai teknik ilmiah guna mengumpulkan data yang relevan dengan tujuan mencari, mengembangkan, dan membuktikan pengetahuan tertentu dengan tujuan guna memahami, memecahkan, dan memprediksi masalah. Proses studi diatur oleh desain studi. Ini mencakup memutuskan alat pengumpulan data, memutuskan sampel, mengumpulkan data, dan menganalisisnya. Diharapkan bahwasanya pemilihan model studi yang tepat akan membantu peneliti mengimplementasikan studi mereka dengan benar. sebab tidak akan ada petunjuk studi yang tepat tanpa desain studi yang tepat, peneliti tidak akan mampu mengimplementasikan studi dengan benar.

Karena studi ini disajikan dalam bentuk angka, pendekatan yang diaplikasikan ialah kuantitatif. Metode kuantitatif diaplikasikan guna menguji teori, mengumpulkan data, memperlihatkan korelasi antar variabel, memberi deskripsi statistik, dan memperkirakan dan memprediksi hasil. Studi yang memanfaatkan pendekatan kuantitatif perlu dirancang dengan cermat, terstruktur, terstandarisasi, dan formal. Tujuan dari studi ini ialah guna menyelidiki bagaimana variabel X (ketersediaan lounge) berdampak pada variabel Y (kepuasan pelanggan). Selain itu, memanfaatkan metode analisis regresi linier sederhana guna mengevaluasi efek dari masing-masing variabel.

Studi ini mencakup dua variabel: variabel bebas (X) ialah ketersediaan ruang tunggu dan variabel terikat (Y) ialah kepuasan pelanggan di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Tujuan dari studi ini ialah guna mengeksplorasi efek ketersediaan ruang tunggu terhadap kepuasan pelanggan.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi data**

Studi ini menyelidiki bagaimana kepuasan penumpang di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dipengaruhi oleh ketersediaan ruang tunggu. ingin mengetahui seberapa besar efek ketersediaan ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang. Sebanyak 60 responden ialah orang-orang yang pernah menjadi penumpang di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Studi ini berlangsung dari tanggal 1 November hingga tanggal 30 November 2023.

Hasil survei yang dibagikan kepada penumpang di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang memberi gambaran umum mengenai responden studi berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan terakhir. Penggolongan ini diimplementasikan guna membuat peneliti lebih mudah mengetahui deskripsi responden.

### **Uji Instrumen**

Pengujian instrumen dibutuhkan guna meninjau apakah data yang diperoleh dari lapangan layak guna dikaji atau tidak. Pengujian instrumen ini memanfaatkan uji validitas dan reliabilitas.

#### **1. Uji Validitas**

Sugiyono (2020) mengungkapkan bahwasanya uji validitas diaplikasikan guna memutuskan apakah suatu kuesioner sah atau tidak. Sebuah kuesioner dikatakan valid bila pertanyaannya mampu mengungkapkan apa yang diukurnya. Uji validitas diimplementasikan dengan tujuan guna memutuskan level ketepatan antara data nyata mengenai objek 36 dan data yang dilaporkan oleh peneliti.

Mengacu Sugiyono (2020), kita mampu mengetahui apakah item itu valid atau tidak valid dengan mengoreksi skor butir dan skor total. bila ada korelasi  $r$  di atas 0,05, maka item itu valid. Kalkulasi guna rumus tersebut diimplementasikan dengan bantuan Statistical Service Solutions, juga dikenal sebagai SPSS.

| <b>Item</b> | <b>R<br/>hitung</b> | <b>R<br/>tabel</b> | <b>Kesimpulan</b> |
|-------------|---------------------|--------------------|-------------------|
| X.1         | 0,759               | 0,235              | Valid             |
| X.2         | 0,653               | 0,235              | Valid             |
| X.3         | 0,680               | 0,235              | Valid             |
| X.4         | 0,757               | 0,235              | Valid             |
| X.5         | 0,761               | 0,235              | Valid             |
| X.6         | 0,772               | 0,235              | Valid             |

| Item | R hitung | R tabel | Kesimpulan |
|------|----------|---------|------------|
| X.7  | 0,765    | 0,235   | Valid      |
| X.8  | 0,744    | 0,235   | Valid      |
| X.9  | 0,435    | 0,235   | Valid      |
| X.10 | 0,834    | 0,235   | Valid      |
| X.11 | 0,831    | 0,235   | Valid      |
| Y.1  | 0,741    | 0,235   | Valid      |
| Y.2  | 0,831    | 0,235   | Valid      |
| Y.3  | 0,755    | 0,235   | Valid      |
| Y.4  | 0,838    | 0,235   | Valid      |
| Y.5  | 0,820    | 0,235   | Valid      |
| Y.6  | 0,812    | 0,235   | Valid      |
| Y.7  | 0,728    | 0,235   | Valid      |
| Y.8  | 0,723    | 0,235   | Valid      |

Berdasarkan temuan pengujian validitas sebelumnya, kita mampu mengetahui bahwasanya angka r hitung guna tiap variabel ialah melebihi r tabel (0,235). Dengan demikian, mampu disimpulkan bahwasanya alat studi sudah diputuskan dan mampu diaplikasikan dalam studi.

## 2. Uji Reliabilitas

Suatu tujuan dari uji reliabilitas studi ini ialah guna mengeksplorasi apakah data yang dikumpulkan melalui kuesioner mampu dipercaya dan mampu menyampaikan informasi yang sebenarnya. angka Cronbach's Alpha tiap variabel diaplikasikan guna menguji reliabilitasnya. bila angka Cronbach's Alpha lebih dari 0,60, variabel tersebut dinilai reliabel (Ursachi, Horodnic, & Zait, 2015). Berikut temuan uji reliabilitas dari tiap variabel dalam studi:

| Variabel               | Alpha | Keterangan |
|------------------------|-------|------------|
| Fasilitas Ruang Tunggu | 0,906 | Reliabel   |
| Kepuasan Penumpang     | 0,908 | Reliabel   |

Temuan pengujian reliabilitas yang disebutkan di atas memperlihatkan bahwasanya tiap variabel dalam kuesioner mempunyai angka Cronbach's Alpha di atas 0,6, yang memperlihatkan bahwasanya kuesioner yang diaplikasikan dalam studi benar-benar mampu diandalkan.

## Uji Hipotesis

### 1. Uji Regresi Linear Sederhana

Selanjutnya, analisis diimplementasikan dengan regresi sederhana. Data diproses memanfaatkan program SPSS 26, dan hasil kalkulasi ialah sebagai berikut:

| Coefficients <sup>a</sup> |                        |                             |            |                           |       |
|---------------------------|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|
| Model                     |                        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | Sig.  |
|                           |                        | B                           | Std. Error | Beta                      |       |
| 1                         | (Constant)             | 6,610                       | 2,580      |                           | 0,013 |
|                           | Fasilitas Ruang Tunggu | 0,559                       | 0,057      | 0,767                     | 0,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Dari tabel sebelumnya, diperoleh persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 6,610 + 0,559 X$$

Rumus sebelumnya mampu dijelaskan sebagai berikut:

- Nilai konstanta 6,610 memperlihatkan bahwasanya level Kepuasan Penumpang ialah 6,610 bila Fasilitas Ruang Tunggu ialah 0.
- Nilai koefisien Fasilitas Ruang Tunggu ialah 0,559, yang bermakna bahwasanya tiap kali Fasilitas Ruang Tunggu meningkat sebanyak 1 kali, level Kepuasan Penumpang meningkat sebanyak 0,559.

**ANOVA Table**

|                                             |                |                          | Sum of Squares | df | Mean Square | F       | Sig.  |
|---------------------------------------------|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|---------|-------|
| Kepuasan Penumpang * Fasilitas Ruang Tunggu | Between Groups | (Combined)               | 1088,833       | 19 | 57,307      | 7,561   | 0,000 |
|                                             |                | Linearity                | 863,252        | 1  | 863,252     | 113,900 | 0,000 |
|                                             |                | Deviation from Linearity | 225,581        | 18 | 12,532      | 1,654   | 0,082 |
|                                             | Within Groups  |                          | 378,953        | 50 | 7,579       |         |       |
|                                             | Total          |                          | 1467,786       | 69 |             |         |       |

Misalnya yang ditunjukkan oleh hasil kalkulasi yang ditunjukkan pada tabel di atas, angka deviasi dari linearitas yang melebihi 0,05 memperlihatkan bahwasanya data studi telah dikomunikasikan secara linear. Uji Parsial (t-Test)

Pengaruh variabel dependen diputuskan dengan memanfaatkan uji t. Dalam studi ini, program SPSS diaplikasikan guna menguji hipotesis; angka signifikannya ialah 0,05 ( $\alpha = 5\%$ ). Dalam hal standar pengambilan keputusan sebagai berikut:

**Coefficients<sup>a</sup>**

|       |                        | Unstandardized Coefficients |            | Standardized Coefficients | t     | Sig.  |
|-------|------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|-------|
| Model |                        | B                           | Std. Error | Beta                      |       |       |
| 1     | (Constant)             | 6,610                       | 2,580      |                           | 2,562 | 0,013 |
|       | Fasilitas Ruang Tunggu | 0,559                       | 0,057      | 0,767                     | 9,854 | 0,000 |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Nilai signifikan variabel Fasilitas Ruang Tunggu sebanyak 0,000 lebih kecil dari 0,05 memperlihatkan bahwasanya Fasilitas Ruang Tunggu secara parsial memengaruhi kepuasan penumpang.

**ANOVA<sup>a</sup>**

| Model |            | Sum of Squares | df | Mean Square | F      | Sig.              |
|-------|------------|----------------|----|-------------|--------|-------------------|
| 1     | Regression | 863,252        | 1  | 863,252     | 97,102 | ,000 <sup>b</sup> |
|       | Residual   | 604,534        | 68 | 8,890       |        |                   |
|       | Total      | 1467,786       | 69 |             |        |                   |

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Ruang Tunggu

Tabel temuan pengujian F memperlihatkan bahwasanya model studi telah dinyatakan layak guna analisis, sebab angka signifikan sebanyak 0,000 lebih kecil dari 0,05.

2. Hasil Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

**Model Summary<sup>b</sup>**

| Model | R                 | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1     | ,767 <sup>a</sup> | 0,588    | 0,582             | 2,982                      |

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Ruang Tunggu

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Temuan pengujian di atas memperlihatkan angka  $R^2$  sebanyak 0,588, atau 58,8%, yang memperlihatkan bahwasanya Fasilitas Ruang Tunggu ialah variabel independen yang mampu memengaruhi kepuasan penumpang sebanyak 58,8%, sementara variabel lain yang tidak mencakup dalam model studi ini memengaruhi kepuasan penumpang sebanyak 41,2%.

Studi ini mengkaji efek fasilitas ruang tunggu keberangkatan di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang terhadap kepuasan penumpang. Data diperoleh melalui distribusi kuesioner kepada penumpang yang berada di lokasi tersebut. Analisis regresi linear sederhana dengan IBM SPSS 22 Statistic For Windows memperlihatkan fasilitas ruang tunggu mempunyai efek signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan koefisien regresi sebanyak 2,562. Uji t mengungkapkan angka signifikansi sebanyak 0,000 yang lebih rendah dari ambang batas 0,05 mengindikasikan penerimaan hipotesis alternatif dan penolakan hipotesis nol. Lebih lanjut, temuan pengujian koefisien determinasi memperlihatkan  $R$  ialah 0,760 dan angka  $R$  kuadrat ialah 0,588, atau 58,8%, menandakan bahwasanya sekitar 58,8% variasi dalam kepuasan penumpang mampu dijelaskan oleh variabel ruang tunggu keberangkatan, sementara sisanya 41,2% dipengaruhi oleh faktor lain. Ini menegaskan ruang tunggu keberangkatan mempunyai efek positif terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

## KESIMPULAN

Penulis sampai pada kesimpulan berikut berdasarkan hasil pengujian hipotesis:

1. Di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II, terdapat efek signifikan antara ketersediaan fasilitas ruang tunggu ( $X$ ) dan kepuasan penumpang ( $Y$ ). Dengan angka  $T_{hitung}$  melebihi  $T_{tabel} = 9,854$  melebihi 1.667 dan angka signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05, mampu disimpulkan bahwasanya variabel  $X$  atau independen memengaruhi variabel  $Y$  atau dependen, sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.
2. Di Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II, efek ketersediaan ruang tunggu ( $X$ ) terhadap kepuasan penumpang ( $Y$ ) ialah sebanyak 58,8%, mengacu hasil koefisien determinasi ( $R$ -square) SPSS sebanyak 0,588, atau 58,8%. Dengan mempertimbangkan presentase yang ada, jelas bahwasanya faktor-faktor lain yang tidak dikaji dalam studi ini memengaruhi kepuasan penumpang sebanyak 41,2%.

## Saran

Berdasarkan kesimpulan studi sebelumnya, maka saran dari studi ini ialah sebagai berikut:

1. Bagi Studi Selanjutnya

Studi selanjutnya mampu dikembangkan dengan memanfaatkan metode lain misalnya wawancara dan observasi responden, memberi informasi yang lebih baik dan akurat dibandingkan kuesioner dan survei yang sudah Anda peroleh. Diharapkan dengan penambahan variabel maka cakupan studi menjadi lebih luas dan berkembang.

2. Bagi Bandara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II

Studi ini diharapkan mampu memberi informasi, pendapat, dan saran kepada organisasi mengenai bagaimana menjaga dan mengoptimalkan fasilitas ruang tunggu guna meningkatkan kepuasan penumpang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hartono. (2011). Analisis Data Statistika dan Penelitian. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Yarlina, L., & Lindasari, E. (2017). Pengkajian Angkutan Udara Perbatasan di Kabupaten Kapuas Hulu Kalimantan Barat. *Warta Ardhia*, 41(3), 125-138.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 38 Tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri. (2015). Jakarta : Menteri

- Perhubungan Indonesia
- Bandar Udara Internasional Sultan Mahmud Badaruddin II. (2023, Juni 24). Di Wikipedia, Ensiklopedia Bebas.
- Hanim, N. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Yuliana, D. (2017). Pengaruh Fasilitas, Layanan dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Warta Ardhia*, 43(1), 27-42.
- Kotler, Philip & Amstrong, Gary, (2014), *Principles of Marketing*, 12th Edition, Jilid 1 Terjemahan Bob Sabran Jakarta : Erlangga
- Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara : SKEP/77/VI/2005 Tentang Pengoperasian Fasilitas Bandar Udara. (2005). Jakarta : Menteri Perhubungan Indonesia.
- Indonesia, S. N. (2004). *Terminal Penumpang Bandar Udara*. Jakarta: Badan Standarisasi Nasional.
- Aulia Rahman, W. A. (2021). Analisis Pengaruh Ketersediaan Fasilitas Ruang Tunggu Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang (Doctoral dissertation, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta).
- Waruwu, K. D. (2022). Tinjauan Yuridis Pertanggung Jawaban Pihak Maskapai Yang Membatalkan Penerbangan Secara Sepihak Terhadap Penumpang Menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.
- Hanim, N. I. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Jamaah Umroh Di Al-Marwah Trans Tour Travel Umroh Ponorogo (Doctoral dissertation, IAIN Ponorogo).
- Sugiyono. (2012). *Statistika untuk Penelitian*. Alfabeta. Bandung
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung.