

PENGARUH TARIF DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL EL TARI KUPANG

Maria Kartini Wiharja

Program Studi Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
Email korespondensi: mariakartini827@gmail.com

Abstrak: Setiap bandar udara memiliki tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) yang akan menunjang kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada penumpang. Dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, perusahaan harus profesional sehingga penumpang bisa merasakan kepuasan, kenyamanan dan keamanan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui secara parsial, simultan, dan seberapa besar pengaruh antara tarif dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan data primer dan sekunder sebagai jenis data yang digunakan dan kuesioner sebagai metode pengumpulan data. Seluruh penumpang pengguna jasa Bandar Udara Internasional El Tari Kupang digunakan sebagai populasi dengan pemilihan sampel menggunakan metode simple random sampling yaitu sebanyak 100 orang. Diperoleh bahwa, (1) tarif tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, (2) pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, (3) tarif dan pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang, (4) besar pengaruh tarif dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang sebesar 83,2% dan sisanya 16,8 dipengaruhi oleh variabel lain diluar variasi variabel dalam penelitian ini.

Kata kunci: Tarif; Pelayanan; Kepuasan Penumpang; Bandar Udara Internasional El Tari Kupang

Abstract: Each airport has an airplane passenger service tariff (PJP2U) that will support the quality of services and facilities provided to passengers. In providing services to passengers, the company must be professional so that passengers can feel satisfaction, comfort and safety. The purpose of this study was to determine partially, simultaneously, and how much influence between tariffs and services on passenger satisfaction. This study uses a quantitative approach with primary and secondary data as the type of data used and a questionnaire as a data collection method. All passengers who use El Tari Kupang International Airport services are used as a population with sample selection using simple random sampling method, which is 100 people. It was found that, (1) tariffs have no significant effect on passenger satisfaction, (2) services have a significant effect on passenger satisfaction, (3) tariffs and services simultaneously affect passenger satisfaction, (4) the effect of tariffs and services on passenger satisfaction at El Tari Kupang International Airport is 83.2% and the remaining 16.8 is influenced by other variables outside the variable variations in this study.

Keywords: Fare; Service; Passenger Satisfaction; El Tari Kupang International Airport

PENDAHULUAN

Jasa Kebandarudaraan adalah jasa yang diberikan kepada pengguna jasa bandar udara oleh unit penyelenggara bandar udara umum atau badan usaha bandar udara. Pelayanan jasa ini diberikan terhadap pesawat udara, penumpang, barang dan pos yang merupakan pengguna jasa bandar udara. Tarif jasa kebandarudaraan yang dikenakan dalam sebuah perjalanan udara meliputi tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U), Pelayanan Jasa Pendaratan, Penempatan dan Penyimpanan Pesawat Udara (PJP4U), Pelayanan Jasa Kargo dan Pos Pesawat Udara (PJKP2U), Tarif Jasa pemakaian tempat pelaporan keberangkatan (*Check-in Counter*) dan Tarif jasa pemakaian Garbarata (*Aviobridge*).

Setiap bandar udara memiliki tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) yang akan menunjang kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan kepada penumpang. Tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara (PJP2U) di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang mengalami kenaikan 75% yang awalnya 40.000 menjadi 70.000 yang mulai berlaku efektif pada tanggal 24 Juni 2022. Kenaikan PJP2U bermanfaat bagi penumpang maupun pihak pengelola bandara, yakni untuk meningkatkan dan memperbaiki fasilitas umum yang ada di bandara semakin baik fasilitas di bandara maka penumpang akan merasa nyaman dan aman.

Dalam memberikan pelayanan kepada penumpang, perusahaan harus profesional sehingga penumpang bisa merasakan kepuasan, kenyamanan dan keamanan. Buchari (2011) dalam Hermawan (2019) konsep kualitas pelayanan RATER (*responsiveness, assurance, tangible, empathy dan reliability*) berfokus pada membentuk sikap dan perilaku dari perusahaan untuk memberikan pelayanan yang kuat dan mendasar, agar memperoleh penilaian sesuai dengan kualitas layanan yang dirasakan dan diterima. Apabila konsumen merasakan pelayanan tersebut, konsumen akan menggunakan jasa atau moda transportasi secara terus menerus dan memberikan apresiasi kepada perusahaan sehingga terjadinya penambahan atau peningkatan konsumen.

Penelitian terdahulu yang berkaitan dengan tarif, kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang pernah dilakukan oleh Yarlina (2014) dengan hasil hubungan tarif terhadap kepuasan penumpang 1%, hubungan kinerja terhadap kepuasan penumpang 1% dan hubungan tarif dan kinerja terhadap kepuasan penumpang adalah 2,2%. Cristina (2015) dengan hasil tarif dan peningkatan kualitas pelayanan memiliki kaitan yang sangat kuat terhadap kepuasan penumpang tidak hanya mempengaruhi persepsi penumpang tentang kepuasan yang diterima tetapi juga mempengaruhi daya pikat terhadap bandara yang berarti mempunyai sumber daya yang tepat adalah faktor kunci untuk peningkatan kualitas layanan bandara dan dapat dirasakan oleh penumpang. Zakaria (2019) yang menyimpulkan bahwa Kualitas pelayanan, kualitas produk dan harga berpengaruh signifikan dan positif (searah) terhadap kepuasan pelanggan, namun perlu memperhatikan pemberian layanan terhadap pelanggan sehingga pelanggan bisa merasa puas.

Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan dilakukan adalah pada judul penelitian yang berfokus pada tarif yaitu tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) dan pelayanan jasa penumpang pesawat udara pada wilayah terminal keberangkatan penumpang pesawat udara, teknik pengumpulan data dengan data yang didapat peneliti dari PT. Angkasa Pura 1 Bandar Udara Internasional El Tari Kupang yakni Penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang mengalami kenaikan, dimana jika dibandingkan pada tahun 2022 yaitu berjumlah 1.133.903 penumpang sedangkan pada tahun 2021 berjumlah 1.019.961 penumpang, sesuai dengan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara yakni standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur, yang berarti penumpang sangat membutuhkan dan mempunyai hak untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara yang sudah dibebankan atau dibayar penumpang kepada perusahaan.

Tujuan dilakukan penelitian ini sebagai berikut: Untuk mengetahui pengaruh tarif terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Untuk mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Untuk mengetahui pengaruh tarif dan pelayanan terhadap kepuasan

penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Untuk mengetahui besar pengaruh tarif dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang.

Bandar Udara

Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*) Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan Pesawat.

Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U)

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia No. PM 20 Tahun 2019 Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) atau *Passenger Service Changer* (PSC) adalah tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara, yang besarnya ditetapkan oleh pemerintah dan/atau badan usaha bandar udara setelah mendapat pertimbangan dari menteri. Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) digunakan untuk menunjang sarana dan prasarana atau fasilitas yang ada di bandara agar bisa digunakan oleh penumpang pesawat udara.

Terminal Keberangkatan

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor: KM 20 Tahun 2005 tentang Pemberlakuan Standar Nasional Indonesia (SNI) 03-7046-2004 terminal penumpang merupakan semua bentuk bangunan yang menjadi penghubung sistem transportasi darat dan sistem transportasi udara yang menampung kegiatan-kegiatan transisi antara akses dari darat ke pesawat udara atau sebaliknya, pemrosesan penumpang datang, berangkat maupun transit dan transfer serta pemindahan penumpang dan bagasi dari dan ke pesawat udara.

Tarif

Menurut Tjiptono (2006) tarif merupakan suatu moneter atau ukuran termasuk barang dan jasa yang ditukarkan supaya memperoleh hak kepemilikan atau penggunaan suatu barang atau jasa. Oleh karena itu tarif merupakan keseluruhan nilai produk barang dan jasa yang dibayar atau diberikan oleh pelanggan kepada perusahaan untuk mendapatkan keuntungan dari produk yang didapatkan dan berguna bagi perusahaan tersebut.

Pelayanan

Undang-Undang Republik Indonesia No. 25 Tahun 2009 Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kepuasan

Kepuasan (*Satisfaction*) merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul dari membandingkan kinerja produk yang dirasakan dengan ekspektasi yang diharapkan (Kotler dan Keller, 2009).

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Peneliti menggunakan metode ini karena metode ini dapat mendeskripsikan dan menginterpretasikan masalah yang

sedang terjadi untuk mengetahui pengaruh tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara dan kualitas pelayanan terminal keberangkatan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Pelaksanaan penelitian ini dilakukan di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang yang berlokasi di Jalan Adi Sucipto, Penfui, Kecamatan Maulafa, Kota Kupang, Nusa Tenggara Timur yang dilaksanakan pada bulan Februari 2023.

Populasi dalam penelitian ini yaitu penumpang pengguna jasa Bandar Udara Internasional El Tari Kupang dengan sampel yang ditetapkan sebanyak 100 orang menggunakan jenis probability sampling dengan teknik simple random sampling. Adapun sumber data yang digunakan yaitu data primer yang merupakan jawaban dari hasil kuesioner yakni penumpang yang ada di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang dan data sekunder yang didapat melalui dokumen, artikel, dan jurnal yang berhubungan dengan penelitian ini.

Teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dengan skala yang digunakan untuk mengukur dalam penelitian ini adalah skala likert dan juga menggunakan studi kepustakaan sebagai data sekunder yang didapat dari sumber yang relevan. Uji instrumen dan uji hipotesis digunakan sebagai teknik analisis data. Uji instrumen meliputi uji validitas dan uji reliabilitas, sedangkan uji hipotesis meliputi analisis regresi linear berganda, uji T (parsial), uji F (simultan), dan uji koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendiskusikan hasil rumusan masalah mengenai pengaruh tarif dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Perangkat lunak SPSS 25 digunakan untuk menganalisis temuan penelitian ini dan diperoleh hasil pengujian sebagai berikut:

Pengaruh Tarif terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan penumpang tidak dipengaruhi secara signifikan oleh variabel tarif. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian menunjukkan bahwa H_1 ditolak. Hal ini dilihat dari hasil uji T yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,900 > 0,05$ dan nilai t hitung $0,126 < 1,985$. Penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan pada penelitian Rahyudi & Atmaja (2011) menunjukkan hasil bahwa kewajaran harga tidak berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan pelanggan pengguna penerbangan domestic GIA di Denpasar. Namun penelitian ini bertentangan dengan temuan yang dilakukan oleh Nugroho (2018) yang menunjukkan bahwa tarif pelayanan jasa penumpang pesawat udara berpengaruh secara parsial terhadap kepuasan penumpang angkutan udara di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Pengaruh Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang

Penelitian ini menemukan bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi secara signifikan oleh variabel pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian menunjukkan bahwa H_2 diterima. Hal ini dilihat dari hasil uji T yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ dengan nilai t hitung $11,300 < 1,985$. Penelitian ini sesuai dengan hasil temuan yang dilakukan oleh Marina et al (2018) menunjukkan terdapat pengaruh yang kuat dan positif antara kualitas pelayanan PT Angkasa Pura I terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok, Praya. Namun hasil penelitian ini bertentangan dengan penelitian yang

dilakukan oleh Yesenia (2014) menunjukkan hasil bahwa kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan KFC di Tangerang Selatan.

Pengaruh Tarif dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang

Penelitian ini menemukan bahwa secara simultan atau bersama-sama kepuasan penumpang dipengaruhi secara signifikan oleh variabel tarif dan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis penelitian menunjukkan bahwa H3 diterima. Hal ini dilihat dari hasil uji F yang menunjukkan bahwa nilai signifikansi $0,000 > 0,05$ dengan nilai f hitung $240,102 < 3,09$. Nilai uji F yang telah dilakukan secara simultan terhadap kepuasan penumpang yaitu sebesar 240,102 yang berarti bahwa kedua variabel bebas yang digunakan pada penelitian ini memiliki pengaruh yang cukup besar dalam menentukan kepuasan konsumen karena dengan tarif dan kualitas pelayanan yang diberikan karyawan di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang baik pada penumpang maka akan mempengaruhi kepuasan yang diterima oleh pengguna jasa bandar udara. Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Gofur (2019) menunjukkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. Indosteger Jaya Perkasa.

Besar Pengaruh Tarif dan Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang

Kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel tarif dan pelayanan, menurut temuan penelitian ini. Nilai R² sebesar 0,832 diperoleh dengan pengujian koefisien determinasi (R²) sesuai dengan hasil penelitian SPSS 25. Berdasarkan nilai tersebut, pengaruh antara variabel bebas yaitu kepuasan penumpang dan variabel terikat yaitu tarif dan pelayanan adalah sebesar 83,2%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat hubungan yang kuat atau tinggi antara tarif dan pelayanan terhadap kepuasan penumpang. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Oktaviasari & Rachma (2019) menunjukkan hasil bahwa seluruh variabel bebas yakni kualitas pelayanan, tarif, dan ketepatan waktu berpengaruh sebesar 88,2% sedangkan 11,8% dipengaruhi oleh variabel yang berada diluar penelitian. Namun penelitian ini berbeda dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmadani (2022) menunjukkan bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi variabel harga dan kualitas pelayanan sebesar 35% dan sisanya 65% dipengaruhi oleh variabel lain diluar variasi variabel dalam penelitian ini.

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan hasil penelitian yang telah dianalisis pada bab sebelumnya, maka kesimpulan pada penelitian ini adalah sebagai berikut: Hasil penelitian berdasarkan hasil uji T menunjukkan bahwa tarif tidak terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai t hitung $0,126 < 1,985$ sehingga H1 ditolak. Untuk variabel pelayanan terdapat pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai t hitung $11,300 > 1,985$ sehingga H2 diterima. Hasil penelitian berdasarkan hasil uji F (simultan) menunjukkan bahwa variabel tarif dan pelayanan terdapat pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. Hal tersebut dibuktikan dengan nilai f hitung $240,102 > 3,09$ sehingga H3 diterima. Diperoleh besar pengaruh variabel tarif dan pelayanan memberikan kontribusi pengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang sebesar 83,2% sedangkan

16,8% kepuasan penumpang lainnya disebabkan oleh faktor lain yang tidak menjadi fokus pembahasan pada penelitian ini.

Adapun saran-saran yang dapat penulis berikan dan mungkin akan menjadi masukan bagi Bandar Udara Internasional El Tari Kupang dan peneliti yang akan melakukan penelitian sejenis, yaitu: Diharapkan Bandar Udara Internasional El Tari Kupang mampu mempertahankan, meningkatkan, serta menginovasi tarif dan pelayanan agar kepuasan pelanggan akan semakin tinggi. Sehingga pengguna jasa angkutan udara akan terus menggunakan jasa penerbangan di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang tanpa keraguan saat akan berpergian menggunakan pesawat terbang. Untuk peneliti selanjutnya yang akan melakukan penelitian sejenis, diharapkan dapat melakukan penelitian lebih lanjut mengenai faktor lain yang dapat dipengaruhi oleh tarif dan pelayanan selain kepuasan penumpang atau dengan menggunakan metode yang berbeda agar dapat menggali lebih lanjut dalam pengembangan penelitian selanjutnya.

REFERENSI

- Annex 14 dari ICAO. Pengertian Bandar Udara. Tersedia: <https://bandara.id/tag/annex-14>. Diakses pada tanggal 28 november 2022.
- Cristina, J. 2015, Pengaruh Tarif Passenger Service Charge Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Calon Penumpang Pesawat Pada Bandar Udara Internasional Kualanamu Medan Geladikarya. *Tesis Program S2 Pengelolaan Sumberdaya Alam dan Lingkungan. Universitas Sumatera Utara*.
- Gofur, A. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen dan Bisnis* 4(1): 37-44.
- Kotler, P. dan K. L. Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi 13. Jilid 1. Erlangga. Jakarta.
- Marina, S., Maulana, D. R., dan Ozali, I. 2018, Pengaruh Kualitas Pelayanan PT. Angkasa Pura I Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok, Praya. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 5 (1): 87–92.
- Nugroho, K. M. 2018, Pengaruh Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara (PJP2U) Terhadap Kepuasan Penumpang Angkutan Udara di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *Skripsi Tesis, Program D4 Manajemen Transportasi Udara. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta*.
- Oktaviasari, N., dan Rachma, N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Tarif Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Riset Manajemen*. 8(5): 1–10.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor PM 20 Tahun 2019 *Tata Cara dan Fomulasi Perhitungan Tarif Batas Atas Penumpang Pelayanan Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor: KM 20 Tahun 2005 *Pemberlakuan Standar Nasional (SNI) 03-7046-2004 Mengenai Terminal Penumpang Bandar Udara Sebagai Standar Wajib*. 4 Mei 2005. Jakarta.
- Persero, P. I. 2022. PT Angkasa Pura I. <https://ap1.co.id/id/information/tarif-jasakebandarudaraan/pjp2u-pelayanan-jasa-penumpang-pesawat-udara>. Diakses pada tanggal 29 November 2022.
- Rahmadani, Nur. 2022. Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Wings Air di Bandar Udara Sultan Muhammad Salahuddin Bima. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*. 4 (2).

- Rahyuda, I Ketut & Ni Putu C.D Atmaja. 2011, Pengaruh Kewajaran Harga, Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pengguna Penerbangan Domestik GIA di Denpasar. *Jurnal Fakultas Ekonomi Universitas Udayana*, 15 (3).
- Tjiptono, F. 2006. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 *Pelayanan Publik*.
- Yarlina, L. 2019, Hubungan Tarif Pelayanan Jasa Penumpang Pesawat Udara Dan Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Angkutan Udara Di Bandara Sm. Badaruddin II.
- Yesenia. 2014. Pengaruh Kualitas Layanan dan Produk Terhadap Kepuasan serta Loyalitas Pelanggan KFC di Tangerang Selatan. *Jurnal Manajemen dan Organisasi*, Vol. V, No. 3.
- Zakaria, D. G. 2019, Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kualitas Produk Dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Tesis Program S1 Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Indonesia (STIESIA)*. Surabaya.