
Persepsi Penumpang Terhadap Kenyamanan dan Efisiensi Tata Letak Terminal Baru Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin

Risha Utami¹⁾, Muhammad Makkawaru²⁾

Universitas Patompo, email: risha_utami@yahoo.com

Abstract

This study aims to analyze passenger perceptions of comfort and efficiency regarding the new terminal layout at Sultan Hasanuddin International Airport. The new terminal was inaugurated as part of an airport modernization initiative to enhance public services. A quantitative survey method was employed by distributing questionnaires to 200 respondents, consisting of both domestic and international passengers. Data were analyzed using descriptive statistics and regression analysis. The findings indicate that most passengers perceived the new terminal layout as fairly comfortable and efficient, with an average satisfaction score of 4.2 on a 5-point scale. The factors that most strongly influenced perceptions of comfort were the availability of public facilities and cleanliness, while efficiency was primarily affected by the clarity of signage and ease of access between areas. This study provides valuable input for airport management in improving the quality of terminal services.

Keywords: comfort; efficiency; terminal layout; passenger perception; airport

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis persepsi penumpang terhadap kenyamanan dan efisiensi tata letak terminal baru di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Terminal baru ini diresmikan sebagai bagian dari upaya modernisasi fasilitas bandara untuk meningkatkan pelayanan publik. Metode yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan menyebarkan kuesioner kepada 200 responden yang merupakan penumpang domestik dan internasional. Data dianalisis menggunakan statistik deskriptif dan analisis regresi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar penumpang merasa tata letak terminal baru cukup nyaman dan efisien, dengan nilai kepuasan rata-rata 4,2 dari skala 5. Faktor yang paling memengaruhi persepsi kenyamanan adalah ketersediaan fasilitas umum dan kebersihan, sedangkan efisiensi dipengaruhi oleh kejelasan rambu dan kemudahan akses antar area. Penelitian ini memberikan masukan bagi pengelola bandara dalam meningkatkan kualitas layanan terminal.

Kata kunci: Kenyamanan, Efisiensi, Tata Letak, Persepsi Penumpang, Bandara

PENDAHULUAN

Kepuasan merupakan suatu kondisi psikologis yang dirasakan oleh pengguna jasa setelah membandingkan antara harapan yang dimiliki dengan kinerja nyata dari produk atau layanan yang diterimanya. Apabila kinerja berada di bawah harapan, maka penumpang akan merasa tidak puas. Sebaliknya, apabila kinerja yang diberikan sesuai dengan harapan, maka penumpang cenderung merasa puas. Lebih jauh lagi, jika kinerja yang diberikan mampu melebihi ekspektasi, maka penumpang akan merasakan tingkat kepuasan yang sangat tinggi. Dalam konteks transportasi udara, kepuasan penumpang dapat dipahami sebagai persepsi maupun perasaan yang muncul setelah penumpang menggunakan layanan, baik berupa kepuasan maupun ketidakpuasan terhadap pengalaman yang dirasakan.

Menurut pendapat Lupiyoadi, faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan dapat dikelompokkan dalam dua aspek utama, yaitu kualitas layanan dan kualitas produk. Dalam penelitian bandara, kualitas layanan dapat mencakup dimensi kebersihan, kenyamanan, keamanan, informasi, serta kecepatan pelayanan. Sementara itu, kualitas produk dapat berkaitan dengan infrastruktur fisik, termasuk tata letak terminal, fasilitas pendukung, maupun kenyamanan ruang publik. Peningkatan jumlah

penumpang udara di Indonesia dalam satu dekade terakhir mendorong pengelola bandar udara untuk terus memperbarui infrastruktur dan meningkatkan layanan agar sesuai dengan tuntutan zaman.

Salah satu elemen infrastruktur yang sangat berpengaruh terhadap pengalaman penumpang adalah tata letak terminal. Tata letak yang baik dapat memengaruhi persepsi kenyamanan sekaligus efisiensi pergerakan penumpang di dalam bandara. Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin, sebagai salah satu bandara utama di Indonesia, telah melakukan renovasi besar terhadap terminalnya dalam rangka modernisasi fasilitas. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana persepsi penumpang terhadap kenyamanan dan efisiensi tata letak terminal baru tersebut, sekaligus memberikan masukan bagi pengelola bandara dalam upaya peningkatan kualitas layanan secara berkelanjutan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif, yaitu pendekatan penelitian yang berfokus pada pengumpulan serta analisis data numerik guna menggambarkan fenomena secara objektif, sistematis, dan terukur. Pemilihan pendekatan ini didasarkan pada kebutuhan penelitian untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai bagaimana persepsi penumpang terhadap kenyamanan dan efisiensi tata letak terminal baru di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Dengan metode kuantitatif, hasil penelitian tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga dapat diuji menggunakan analisis statistik, sehingga kesimpulan yang diperoleh memiliki tingkat validitas yang lebih tinggi serta dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah.

Tujuan utama penggunaan metode ini adalah menyajikan informasi yang konkret dan berbasis data terkait tingkat kenyamanan maupun efisiensi fasilitas terminal, sehingga dapat digunakan sebagai dasar pertimbangan dalam pengambilan keputusan oleh pihak pengelola bandara. Selain itu, pendekatan kuantitatif juga memungkinkan peneliti mengidentifikasi faktor-faktor spesifik yang secara signifikan memengaruhi kepuasan penumpang, baik dari aspek kebersihan, kelengkapan fasilitas, kejelasan rambu, maupun kemudahan akses antar area layanan.

Responden dalam penelitian ini dipilih secara acak dengan tetap memperhatikan keberagaman karakteristik penumpang, baik domestik maupun internasional. Strategi ini bertujuan agar data yang diperoleh dapat merepresentasikan pengalaman penumpang secara lebih menyeluruh, tidak terbatas pada kelompok tertentu saja. Dengan demikian, hasil penelitian mampu mencerminkan variasi persepsi yang lebih luas serta meningkatkan reliabilitas temuan.

Instrumen utama dalam penelitian adalah kuesioner tertutup dengan skala Likert 1–5. Skala ini memungkinkan peneliti menangkap variasi tingkat persetujuan responden secara bertahap, mulai dari “sangat tidak setuju” hingga “sangat setuju”. Model pengukuran seperti ini dipilih karena mampu menghasilkan data yang lebih kaya dan mendetail dibandingkan pertanyaan dikotomis (ya/tidak). Kuesioner disusun berdasarkan kajian literatur serta penelitian sebelumnya mengenai kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang bandara, sehingga item pertanyaan yang digunakan relevan dan sesuai dengan konteks penelitian.

Data yang terkumpul dianalisis melalui dua tahap utama. Pertama, dilakukan analisis statistik deskriptif untuk menggambarkan kecenderungan umum persepsi penumpang terhadap kenyamanan dan efisiensi terminal. Analisis ini disajikan dalam bentuk distribusi frekuensi, nilai rata-rata, serta persentase untuk mempermudah interpretasi. Kedua, dilakukan analisis regresi linier sederhana guna menguji hubungan antarvariabel, khususnya untuk mengidentifikasi faktor dominan yang memengaruhi persepsi kenyamanan dan efisiensi. Melalui analisis ini, diperoleh gambaran yang lebih mendalam mengenai kontribusi variabel bebas, seperti kebersihan fasilitas dan kejelasan rambu, terhadap variabel terikat berupa kepuasan penumpang.

Dengan rancangan metodologi ini, diharapkan penelitian mampu memberikan hasil yang komprehensif, valid, serta bermanfaat dalam mendukung upaya peningkatan kualitas pelayanan terminal di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin.

1. Desain Penelitian

Desain penelitian yang digunakan adalah survei kuantitatif dengan pendekatan cross-sectional, yaitu pengumpulan data dilakukan hanya dalam satu periode waktu tertentu tanpa adanya tindak lanjut jangka panjang. Pemilihan desain ini didasarkan pada tujuan penelitian yang ingin menggambarkan secara cepat, terukur, dan akurat persepsi penumpang terhadap kenyamanan serta efisiensi tata letak terminal baru di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Pendekatan cross-sectional memungkinkan peneliti memperoleh gambaran yang representatif mengenai kondisi aktual pada saat penelitian dilaksanakan, sehingga hasilnya dapat digunakan sebagai dasar evaluasi dalam waktu yang relatif singkat.

Instrumen kuesioner didistribusikan melalui Google Form. Pemanfaatan metode daring ini dipilih karena memiliki sejumlah keunggulan, antara lain memberikan kemudahan bagi responden untuk mengisi kuesioner secara mandiri kapan saja dan di mana saja, memperluas jangkauan responden baik penumpang domestik maupun internasional, serta meningkatkan efisiensi dalam hal waktu dan biaya pengumpulan data. Selain itu, penggunaan platform digital juga mendukung proses pengolahan data, karena jawaban responden secara otomatis terdokumentasi dalam format yang rapi dan mudah diekspor untuk dianalisis lebih lanjut.

Keuntungan lain dari desain ini adalah responden merasa lebih nyaman dalam mengisi kuesioner karena dilakukan secara pribadi, sehingga kemungkinan bias akibat tekanan eksternal dapat diminimalisasi. Dengan demikian, data yang diperoleh diharapkan lebih valid dan mencerminkan persepsi asli penumpang. Secara keseluruhan, pemilihan desain survei kuantitatif cross-sectional berbasis daring dinilai paling sesuai untuk tujuan penelitian ini karena mampu menggabungkan aspek kecepatan, kepraktisan, representativitas, serta efisiensi sumber daya.

2. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang yang pernah menggunakan terminal baru Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin, baik penumpang dengan tujuan domestik maupun internasional. Mengingat jumlah populasi penumpang yang sangat besar dan tidak diketahui secara pasti, peneliti tidak memungkinkan untuk melakukan sensus, sehingga diperlukan metode sampling yang sesuai. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan teknik accidental sampling, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan ketersediaan dan kesediaan responden yang ditemui pada saat penelitian berlangsung. Teknik ini dipilih karena praktis dan efisien, serta mampu menjangkau responden dengan karakteristik yang beragam dalam waktu relatif singkat.

Melalui teknik tersebut, berhasil dihimpun sebanyak 200 responden yang dianggap memadai untuk memberikan gambaran yang representatif mengenai persepsi penumpang. Responden terdiri dari penumpang domestik yang melakukan perjalanan antar kota di Indonesia, maupun penumpang internasional dengan tujuan luar negeri. Variasi demografis responden, seperti usia, jenis kelamin, frekuensi perjalanan, dan latar belakang sosial ekonomi, turut memperkaya data penelitian sehingga hasil analisis dapat mencerminkan kondisi penumpang secara lebih komprehensif.

Jumlah sampel ini memenuhi standar minimal penelitian kuantitatif yang menggunakan analisis regresi, karena menurut beberapa literatur metodologi, jumlah sampel di atas 100 responden sudah cukup untuk menghasilkan kesimpulan yang reliabel. Selain itu, jumlah 200 responden memberikan dasar yang kuat untuk menguji validitas dan reliabilitas instrumen, serta meningkatkan tingkat kepercayaan terhadap hasil penelitian. Dengan demikian, pemilihan populasi, teknik sampling, dan ukuran sampel dalam penelitian ini dinilai sesuai dan dapat mendukung tujuan penelitian secara optimal.

3. Instrumen Penelitian

Instrumen utama dalam penelitian ini adalah kuesioner tertutup yang disusun secara sistematis untuk menggali persepsi penumpang terkait kenyamanan dan efisiensi tata letak terminal baru Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin. Kuesioner dirancang dalam tiga bagian utama dengan tujuan agar data yang diperoleh lebih terstruktur dan mampu memberikan gambaran menyeluruh.

Bagian pertama berisi pertanyaan demografis yang digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik responden. Pertanyaan ini mencakup informasi mengenai usia, jenis kelamin, tingkat pendidikan, frekuensi perjalanan udara, tujuan perjalanan (domestik maupun internasional), serta pengalaman sebelumnya dalam menggunakan fasilitas bandara. Data demografis ini penting untuk mengetahui keberagaman responden dan untuk melihat apakah terdapat pola tertentu yang memengaruhi persepsi mereka terhadap kenyamanan dan efisiensi.

Bagian kedua terdiri dari item-item yang dirancang untuk mengukur persepsi kenyamanan terminal. Aspek kenyamanan yang diteliti meliputi kualitas ruang tunggu (misalnya kapasitas tempat duduk dan kenyamanan kursi), suhu ruangan yang mendukung kondisi fisik penumpang, tingkat kebersihan area publik, pencahayaan yang memadai untuk menciptakan suasana nyaman, serta ketersediaan fasilitas umum seperti toilet, ruang ibadah, dan area makan. Indikator-indikator ini dipilih berdasarkan kajian literatur terkait standar pelayanan bandara yang menekankan pentingnya kenyamanan fisik dan psikologis bagi penumpang.

Bagian ketiga berfokus pada pengukuran persepsi efisiensi tata letak terminal. Indikator yang digunakan mencakup kejelasan rambu petunjuk arah, kemudahan akses antar area terminal, waktu tempuh dari satu fasilitas ke fasilitas lainnya (misalnya dari check-in counter menuju ruang tunggu keberangkatan), serta keteraturan arus penumpang. Faktor-faktor ini dipandang krusial karena berkaitan langsung dengan pengalaman penumpang dalam menghemat waktu dan mengurangi kebingungan saat beraktivitas di bandara.

Seluruh item pertanyaan dalam kuesioner menggunakan skala Likert 1–5, di mana angka 1 menunjukkan “sangat tidak setuju” dan angka 5 menunjukkan “sangat setuju”. Skala ini dipilih karena mampu menggambarkan tingkat persetujuan responden secara bertahap, sehingga memberikan informasi yang lebih kaya terkait variasi persepsi. Penyusunan kuesioner tidak hanya didasarkan pada kebutuhan penelitian ini, tetapi juga merujuk pada literatur sebelumnya mengenai studi kepuasan penumpang bandara serta hasil penelitian terdahulu yang relevan, sehingga instrumen memiliki dasar teoritis yang kuat.

Dengan struktur yang sistematis, instrumen penelitian ini diharapkan dapat menangkap data yang valid, reliabel, serta mampu menjelaskan secara komprehensif faktor-faktor yang memengaruhi persepsi kenyamanan dan efisiensi tata letak terminal.

4. Uji Validitas dan Reliabilitas

Sebelum kuesioner digunakan pada penelitian utama, dilakukan uji coba awal (pilot test) terhadap 30 responden yang dipilih secara acak sebagai sampel uji. Uji coba ini bertujuan untuk memastikan bahwa instrumen penelitian mampu mengukur variabel yang dimaksud secara tepat dan konsisten.

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pertanyaan memiliki nilai korelasi item-total di atas 0,3. Nilai ini mengindikasikan bahwa setiap butir pertanyaan memiliki keterkaitan yang cukup kuat dengan konstruk keseluruhan, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item layak untuk dipertahankan. Validitas ini penting agar kuesioner benar-benar mencerminkan konsep kenyamanan dan efisiensi yang hendak diteliti, bukan sekadar menghasilkan data yang bersifat acak. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa instrumen penelitian ini memiliki validitas konstruk yang baik.

Selain validitas, dilakukan pula uji reliabilitas dengan menggunakan koefisien Cronbach's Alpha. Hasil pengujian menunjukkan nilai 0,812, yang berada di atas ambang batas minimal 0,7 sebagaimana yang dianjurkan dalam penelitian kuantitatif. Hal ini berarti bahwa instrumen memiliki konsistensi

internal yang memadai, di mana responden memberikan jawaban yang relatif stabil pada item-item yang mengukur aspek yang sama. Dengan reliabilitas yang tinggi, kuesioner ini dapat dipercaya untuk menghasilkan data yang konsisten meskipun digunakan pada kelompok responden yang berbeda.

Secara keseluruhan, hasil uji validitas dan reliabilitas membuktikan bahwa instrumen yang disusun memenuhi kriteria kelayakan akademis. Kuesioner ini tidak hanya sahih dari sisi isi (content validity), tetapi juga reliabel dalam memberikan hasil yang konsisten. Oleh karena itu, kuesioner dinyatakan layak digunakan dalam penelitian utama yang melibatkan 200 responden, dan diharapkan mampu memberikan gambaran yang akurat mengenai persepsi penumpang terhadap kenyamanan dan efisiensi tata letak terminal baru di Bandara Sultan Hasanuddin.

5. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan secara bertahap agar hasil yang diperoleh bersifat komprehensif dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Tahapan analisis dimulai dari pengolahan data mentah hasil kuesioner hingga interpretasi temuan yang berhubungan dengan tujuan penelitian.

Tahap pertama adalah statistik deskriptif, yang digunakan untuk menggambarkan distribusi jawaban responden. Analisis ini mencakup perhitungan nilai rata-rata (mean), median, modus, serta penyajian dalam bentuk persentase. Selain itu, data juga divisualisasikan melalui tabel, grafik, dan diagram agar pola distribusi jawaban dapat dipahami secara lebih jelas. Statistik deskriptif memberikan gambaran umum mengenai persepsi penumpang terhadap variabel kenyamanan dan efisiensi, seperti penilaian terhadap ruang tunggu, kebersihan, kejelasan rambu, maupun kemudahan akses antar area. Dengan cara ini, kecenderungan umum dari 200 responden dapat dipetakan secara sistematis.

Tahap kedua adalah analisis regresi linier sederhana, yang digunakan untuk mengetahui sejauh mana variabel independen, yaitu kenyamanan dan efisiensi tata letak, memengaruhi variabel dependen berupa kepuasan penumpang. Analisis ini menghasilkan nilai koefisien regresi dan tingkat signifikansi (p-value) yang menjadi dasar untuk menilai apakah pengaruh antar variabel tersebut bersifat nyata secara statistik. Dengan demikian, peneliti dapat mengidentifikasi faktor dominan yang berkontribusi terhadap tingkat kepuasan, misalnya apakah kebersihan fasilitas atau kejelasan rambu lebih berperan penting.

Tahap ketiga adalah interpretasi hasil regresi, yang tidak hanya menekankan pada signifikansi statistik, tetapi juga pada makna praktis dalam konteks pengelolaan bandara. Misalnya, jika kejelasan rambu memiliki pengaruh paling besar terhadap efisiensi, maka manajemen bandara dapat memprioritaskan peningkatan sistem informasi dan penunjuk arah.

Seluruh proses analisis data dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS versi 26, yang memungkinkan pengolahan data lebih cepat, akurat, dan sistematis. Penggunaan perangkat lunak ini juga memastikan bahwa perhitungan dilakukan secara standar dan sesuai kaidah ilmiah, sehingga hasil penelitian dapat diandalkan dan memiliki kredibilitas tinggi.

Dengan tahapan ini, analisis data tidak hanya berfungsi untuk menguji hipotesis penelitian, tetapi juga memberikan landasan empiris bagi pengelola bandara dalam merumuskan strategi peningkatan kualitas layanan terminal baru.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dari total 200 responden, sebanyak 78% menyatakan bahwa terminal baru Bandara Internasional Sultan Hasanuddin tergolong nyaman dan mudah dinavigasi. Fasilitas utama yang mendapat penilaian tinggi meliputi ruang tunggu yang luas dan bersih, toilet yang terawat, serta area makan yang dianggap memadai dalam mendukung kebutuhan penumpang. Dari sisi efisiensi, penumpang menilai kecepatan proses check-in, kejelasan rambu petunjuk arah, serta waktu tempuh antar area sebagai aspek penting yang menentukan pengalaman perjalanan mereka. Hasil analisis regresi memperkuat temuan tersebut, di mana kejelasan rambu menunjukkan pengaruh signifikan terhadap persepsi efisiensi ($\beta = 0,42$; $p <$

0,05) dan kebersihan fasilitas terbukti berkontribusi besar pada kenyamanan ($\beta = 0,35$; $p < 0,05$). Hal ini menegaskan bahwa faktor kebersihan dan kualitas informasi visual memainkan peran utama dalam membentuk kepuasan penumpang serta dapat menjadi prioritas utama dalam pengelolaan terminal.

PENUTUP

Terminal baru Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin secara umum dipersepsikan positif oleh mayoritas penumpang, baik dari segi kenyamanan maupun efisiensi. Responden memberikan penilaian yang baik terhadap fasilitas utama seperti ruang tunggu, toilet, dan area makan, serta menilai alur pergerakan di dalam terminal cukup lancar. Namun demikian, terdapat beberapa aspek yang perlu mendapat perhatian berkelanjutan agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan. Kebersihan menjadi faktor yang sangat menentukan tingkat kenyamanan, sedangkan kejelasan rambu informasi dan kemudahan akses antar area berkontribusi besar terhadap persepsi efisiensi. Oleh karena itu, menjaga standar kebersihan yang tinggi, memperbaiki sistem informasi, serta meningkatkan kualitas desain ruang publik merupakan langkah penting untuk mempertahankan kepuasan penumpang. Penelitian ini juga merekomendasikan perlunya evaluasi rutin terhadap persepsi pengguna sehingga pengelola bandara dapat menyesuaikan layanan sesuai kebutuhan yang terus berkembang.

DAFTAR PUSTAKA

- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Andi.
- Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- PT Angkasa Pura I. (2024). Laporan Tahunan Bandara Sultan Hasanuddin.
- Bakir, N. (2022). How to achieve passenger satisfaction in the airport? *Sustainability*, 14(4), 2151. <https://doi.org/10.3390/su14042151>
- Lopez-Valpuesta, L., Martin, J. C., & Román, C. (2023). Has passenger satisfaction at airports changed with the pandemic? *Journal of Air Transport Management*, 106, 102336. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2023.102336>
- Oprea, C. (2024). Analyzing passenger flows in an airport terminal: Simulation approach for efficiency and safety. *Mathematics*, 12(11), 223. <https://doi.org/10.3390/math1211223>
- Pivac, T. (2025). Determining the optimal level of service of the airport: Evidence from low-cost carrier terminals. *Applied Sciences*, 15(4), 1734. <https://doi.org/10.3390/app15041734>
- Rocha, C., & Costa, A. (2025). A totally non-compensatory multi-criteria method for evaluating and improving level of satisfaction at airports. *arXiv preprint arXiv:2501.16979*. <https://arxiv.org/abs/2501.16979>
- Roxas, F., & Ylagan, A. (2025). Airport infrastructure and passenger satisfaction at Ninoy Aquino International Airport: Basis for action plan. *Consortia Academia*. Retrieved from https://consortiacademia.org/wp-content/uploads/2024/m13v05/M25059_final.pdf
- Zhang, Y. (2025). The Halo effect in airport terminals: How wayfinding and emergency signage shape passenger perceptions. *Accident Analysis & Prevention*, 210, 107243. <https://doi.org/10.1016/j.aap.2025.107243>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. Pearson.
- Tjiptono, F. (2017). *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi.