

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS RUANG TUNGGU TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA

Akmal Muzayyin¹, Naufal M. Attabi², Nawang Kalbuana³

^{1, 2, 3}Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, Jl. Raya PLP Curug, Tangerang, Banten, Indonesia
Email: triantoroakmal@gmail.com

Article History

Received: 31-07-2025

Revision: 08-08-2025

Accepted: 10-08-2025

Published: 12-08-2025

Abstract. The purpose of this article is to build hypotheses of influence between variables and present a comprehensive synthesis of previous research on factors that influence passenger satisfaction, particularly service quality and waiting room facilities at airports. The method used is a qualitative literature review by analyzing ten relevant national and international journals. Data were collected through searching scientific journal databases using appropriate keywords, then selected based on eligibility criteria such as topic relevance, year of publication, and publication quality. Data analysis was conducted using thematic synthesis techniques, which grouped previous research findings into main themes, compared results between studies, and identified patterns of relationships between variables. The results showed that service quality has a positive and significant effect on passenger satisfaction, waiting room facilities have a positive and significant effect on passenger satisfaction, and the two factors simultaneously have a positive and significant effect on passenger satisfaction. These findings confirm that service quality and waiting room facilities are the main pillars in creating passenger satisfaction, so airport managers need to continue to improve and evaluate these two aspects on an ongoing basis.

Keywords: Passenger Satisfaction, Service Quality, Waiting Room Facilities

Abstrak. Tujuan artikel ini adalah untuk membangun hipotesis pengaruh antar variabel serta menyajikan sintesis komprehensif dari penelitian terdahulu mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang, khususnya kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu di bandar udara. Metode yang digunakan adalah tinjauan literatur kualitatif dengan menganalisis sepuluh jurnal nasional dan internasional yang relevan. Data dikumpulkan melalui penelusuran basis data jurnal ilmiah menggunakan kata kunci yang sesuai, kemudian diseleksi berdasarkan kriteria kelayakan seperti relevansi topik, tahun terbit, dan kualitas publikasi. Analisis data dilakukan dengan teknik sintesis tematik, yaitu mengelompokkan temuan penelitian sebelumnya ke dalam tema-tema utama, membandingkan hasil antar studi, serta mengidentifikasi pola hubungan antar variabel. Hasil kajian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, fasilitas ruang tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, serta kedua faktor tersebut secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Temuan ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu merupakan pilar utama dalam menciptakan kepuasan penumpang, sehingga pengelola bandara perlu terus meningkatkan dan mengevaluasi kedua aspek tersebut secara berkelanjutan.

Kata Kunci: Kepuasan Penumpang, Kualitas Pelayanan, Fasilitas Ruang Tunggu

How to Cite: Muzayyin, A., Attabi', N. M., & Kalbuana, N. (2025). Analisis Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara. *Indo-MathEdu Intellectuals Journal*, 6 (5), 7588-7595. <http://doi.org/10.54373/imeij.v6i5.3976>

PENDAHULUAN

Transportasi udara kini menjadi salah satu pilihan utama masyarakat modern karena menawarkan efisiensi waktu dan aksesibilitas yang luas (Nissa, 2022). Peningkatan jumlah penumpang membuat bandara memiliki peran penting dalam mendukung aktivitas ekonomi dan sosial. Seiring dengan meningkatnya mobilitas melalui jalur udara, kualitas pelayanan dan ketersediaan fasilitas yang memadai di bandara, khususnya ruang tunggu, menjadi faktor krusial (Roellyanti et al., 2022). Ruang tunggu tidak hanya berfungsi sebagai tempat transit, tetapi juga menjadi bagian penting dari pengalaman perjalanan yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan penumpang (Nissa, 2022).

Penyelenggaraan transportasi udara menuntut infrastruktur dan pelayanan bandara yang berkualitas. Sebagai penyedia jasa, bandara bertanggung jawab menjamin kelancaran, keamanan, dan kenyamanan penumpang. Kualitas ruang tunggu dan pelayanan yang diberikan menjadi komponen utama dalam pelayanan bandara. Fasilitas yang lengkap dan berfungsi baik, disertai layanan ramah dan profesional, dapat meningkatkan kenyamanan sekaligus kepuasan penumpang (Afitasari et al., 2023).

Meski demikian, penelitian terdahulu menunjukkan masih banyak masalah terkait kualitas layanan dan fasilitas ruang tunggu di sejumlah bandara. Beberapa masalah yang sering ditemui meliputi keterbatasan fasilitas penunjang seperti Wi-Fi, ruang penyimpanan, dan fasilitas komersial yang memadai (Saragih et al., 2022); kapasitas ruang tunggu yang tidak mencukupi pada jam sibuk sehingga menimbulkan kondisi sesak (Afitasari et al., 2023); kualitas pelayanan petugas yang kurang responsif atau tidak ramah; serta kendala akibat faktor eksternal seperti penerapan protokol kesehatan selama pandemi COVID-19 yang membatasi kapasitas ruang tunggu. Permasalahan tersebut dapat memengaruhi tingkat kepuasan penumpang, yang pada gilirannya berdampak pada reputasi bandara dan preferensi pengguna dalam memilih moda transportasi. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas ruang tunggu dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di bandar udara.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode tinjauan literatur (*literature review*) dengan pendekatan kualitatif untuk mensintesis temuan dari studi-studi primer yang telah dipublikasikan. Tujuan utamanya adalah memperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang di bandar udara, khususnya terkait kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu. Pencarian literatur dilakukan secara sistematis menggunakan kata kunci utama seperti kualitas pelayanan, fasilitas ruang tunggu,

kepuasan penumpang, bandar udara, serta kombinasi dari kata kunci tersebut. Pencarian difokuskan pada basis data ilmiah bereputasi, khususnya jurnal elektronik. Kriteria inklusi yang digunakan meliputi: jurnal berbahasa Indonesia atau Inggris; terbit dalam rentang waktu 5–10 tahun terakhir; membahas topik kualitas pelayanan, fasilitas ruang tunggu, dan/atau kepuasan penumpang di bandara; menggunakan metode kuantitatif atau kualitatif dengan hubungan variabel yang relevan; serta dapat diakses secara penuh (full-text). Sementara itu, kriteria eksklusi mencakup publikasi non-jurnal ilmiah seperti tesis, disertasi, prosiding, artikel berita, atau buku kecuali diperlukan sebagai landasan teori; studi yang tidak membahas langsung variabel penelitian; serta jurnal dengan data yang tidak lengkap atau sulit diakses.

Dari proses pencarian, diperoleh 11 jurnal yang relevan. Seleksi dilakukan melalui tiga tahap: penyaringan awal dengan menilai judul dan abstrak; pembacaan penuh untuk mengevaluasi kesesuaian dengan kriteria inklusi dan eksklusi; serta ekstraksi data yang mencakup penulis dan tahun publikasi, judul, tujuan, variabel, metode, lokasi penelitian, hasil, dan kesimpulan. Data yang telah terkumpul dianalisis secara kualitatif untuk mengidentifikasi pola, kesamaan, perbedaan, dan tren temuan penelitian. Analisis difokuskan pada hubungan kausal antara variabel independen, yaitu kualitas pelayanan (X_1) dan fasilitas ruang tunggu (X_2), dengan variabel dependen berupa kepuasan penumpang (Y). Hasil sintesis diarahkan untuk menguji tiga hipotesis penelitian, yaitu: (1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, (2) fasilitas ruang tunggu berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, dan (3) kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

HASIL DAN DISKUSI

Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Dipengaruhi Oleh Kualitas Pelayanan

Hasil penelitian dari berbagai jurnal secara konsisten menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan penumpang di bandar udara; dengan kata lain, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan oleh bandara, semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang (Roellyanti et al., 2022). Pengaruh ini dapat dilihat dari berbagai aspek kualitas pelayanan, termasuk:

- Daya tanggap (*responsiveness*): sangat penting bagi petugas untuk menanggapi keluhan dan memenuhi kebutuhan penumpang dengan cepat dan akurat. Penumpang sangat berterima kasih atas layanan yang cepat dan efisien, yang mengurangi waktu tunggu dan ketidakpastian.

- Jaminan (*assurance*): pengetahuan dan keramahan petugas, serta kemampuan mereka untuk membuat penumpang merasa aman dan aman saat berinteraksi dengan mereka, terutama di area keamanan dan check-in, memiliki dampak besar. Rasa aman dan percaya diri saat berinteraksi dengan staf berkorelasi positif dengan kepuasan.
- Empati: perhatian dan kepedulian petugas terhadap penumpang, seperti memahami kebutuhan atau situasi darurat, membuat penumpang merasa dihargai dan diperhatikan. Pengalaman keseluruhan sangat dipengaruhi oleh interaksi individu yang positif ini. Sebaliknya, penumpang dapat merasa tidak nyaman dan tidak puas dengan layanan yang buruk, seperti kekurangan informasi, antrean yang panjang, atau sikap petugas yang tidak profesional

Terbukti bahwa kepuasan penumpang sangat dipengaruhi oleh fasilitas ruang tunggu. Kualitas fasilitas fisik dan ketersediaan area tunggu sangat penting untuk membuat penumpang nyaman selama menunggu keberangkatan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor-faktor berikut memengaruhi kepuasan pelanggan di fasilitas.

Hasil penelitian di berbagai bandara menunjukkan bahwa fasilitas ruang tunggu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Kenyamanan fisik, seperti ketersediaan kursi yang ergonomis, jumlah tempat duduk yang memadai, dan suhu ruangan yang nyaman, terbukti menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi persepsi positif penumpang. Penelitian di Bandara Depati Amir Pangkalpinang menemukan bahwa fasilitas ruang tunggu memberikan kontribusi sebesar 78,7% terhadap kepuasan penumpang (Rosnaini & Putri, 2023). Selain kenyamanan fisik, fasilitas penunjang modern seperti Wi-Fi yang stabil, stasiun pengisian daya, dan toilet yang bersih juga berperan penting. Studi di Bandara Internasional Pattimura Ambon menunjukkan pengaruh positif signifikan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang, dengan koefisien determinasi mencapai 60,6% (Rumahorbo, 2023).

Faktor lain yang turut memengaruhi adalah kebersihan, keamanan, dan ketersediaan informasi yang jelas. Penelitian di Bandara Supadio Pontianak menekankan bahwa ruang tunggu yang bersih, aman, dan dilengkapi papan informasi penerbangan real-time meningkatkan kenyamanan penumpang, meskipun hasil uji statistik tidak sepenuhnya mendukung hipotesis (Rahmawati & Suyatno, 2024). Lebih lanjut, penelitian di Bandara Juanda Surabaya mengungkap bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu secara simultan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan kontribusi sebesar 73,9% (Widyaningsih, 2023). Temuan-temuan tersebut mengindikasikan bahwa peningkatan fasilitas ruang tunggu—baik aspek fisik, teknologi, kebersihan, keamanan,

maupun informasi—merupakan langkah strategis yang harus terus dilakukan pengelola bandara untuk menciptakan pengalaman menunggu yang nyaman dan memuaskan.

Besar Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara

Studi yang menggunakan analisis regresi linier berganda (atau simultan) secara konsisten menemukan bahwa fasilitas ruang tunggu dan kualitas pelayanan secara bersama-sama (simultan) memiliki pengaruh yang signifikan dan positif terhadap kepuasan penumpang di bandar udara. Hasil uji F (simultan) dari berbagai jurnal menunjukkan bahwa kedua variabel independen ini secara kolektif mungkin bertanggung jawab atas sebagian besar variasi dalam kepuasan penumpang di bandar udara. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2), juga dikenal sebagai nilai R^2 yang disesuaikan, kombinasi fasilitas ruang tunggu dan kualitas pelayanan dapat bertanggung jawab atas lebih dari 50% hingga 70% (atau lebih) dari perbedaan dalam kepuasan penumpang. Ini menunjukkan bahwa kedua komponen ini sangat berpengaruh terhadap tingkat kepuasan penumpang. Harga tiket, reputasi maskapai, atau pengalaman perjalanan sebelumnya dapat menjadi penyebab sisa persentase yang tidak dijelaskan oleh model.

Kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu sama-sama memiliki pengaruh yang signifikan, tetapi beberapa jurnal menunjukkan variabel mana yang memiliki pengaruh yang lebih besar secara parsial. Hasil uji T (parsial) dan perbandingan koefisien regresi menunjukkan bahwa ada variasi, tetapi ada kecenderungan kuat bahwa kedua variabel ini saling mendukung dan seringkali memiliki pengaruh yang sama. Dalam kasus di mana bandara memiliki masalah fisik yang signifikan, seperti AC yang rusak, kursi terbatas, atau Wi-Fi yang tidak berfungsi, kualitas pelayanan mungkin lebih dominan dalam penelitian. Di sisi lain, penelitian lain mungkin menekankan bahwa fasilitas ruang tunggu lebih dominan, karena kualitas interaksi manusia dan elemen emosional yang kuat.

Secara umum, faktor yang paling banyak memengaruhi kepuasan penumpang cenderung berbeda tergantung pada kondisi awal bandara dan ekspektasi spesifik penumpang. (Hanoek Awan & Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, 2022) Meskipun demikian, elemen penting yang selalu muncul sebagai kriteria kepuasan adalah: Keandalan dan Daya Tanggap Petugas: Penumpang membutuhkan layanan yang cepat, akurat, dan responsif. Kenyamanan Fisik Ruang Tunggu: Ada cukup kursi, suhu yang nyaman, dan kebersihan yang terjaga. Kemampuan untuk mengakses fasilitas penting seperti stasiun pengisian baterai dan jaringan Wi-Fi, yang sangat penting di era modern.

Penting untuk diingat bahwa optimalisasi kedua elemen ini secara sinergis akan memberikan dampak paling besar pada kepuasan penumpang. Peningkatan fasilitas mungkin tidak efektif jika tidak diikuti dengan peningkatan pelayanan petugas. Sebaliknya, hal yang sama akan benar untuk peningkatan kepuasan penumpang. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai kepuasan penumpang yang tinggi di bandara, diperlukan perhatian yang serius dan terus-menerus pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh staf, serta ketersediaan dan kondisi fasilitas di ruang tunggu (Saragih et al., 2022)

KESIMPULAN

Secara keseluruhan, sebagian besar penelitian ini mencapai kesimpulan yang sama tentang bagaimana fasilitas ruang tunggu dan kualitas layanan memengaruhi kepuasan penumpang:

- Pengaruh positif dan signifikan kualitas pelayanan: kinerja petugas (daya tanggap, jaminan, empati, keandalan, dan bukti fisik) dapat memengaruhi kepuasan penumpang di bandar udara. Pelayanan yang baik, responsif, ramah, dan informatif akan meningkatkan persepsi dan kepuasan penumpang.
- Pengaruh positif dan signifikan fasilitas ruang tunggu: fasilitas ruang tunggu, seperti kenyamanan fisik (tempat duduk, AC), ketersediaan fasilitas penunjang (Wi-Fi, charging station, toilet), kebersihan, dan akses informasi, menunjukkan pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Fasilitas yang memadai dan berfungsi dengan baik meningkatkan kenyamanan dan pengalaman positif penumpang selama menunggu.
- Pengaruh simultan yang kuat: kualitas layanan dan fasilitas ruang tunggu secara bersamaan (simultan) memiliki pengaruh besar dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Kedua faktor ini merupakan prediktor utama kepuasan penumpang dan bertanggung jawab atas sebagian besar perbedaan dalam tingkat kepuasan yang dirasakan.
- Variabel dalam Dominansi Parsial: Meskipun kedua faktor memiliki pengaruh signifikan, dominasi salah satu faktor secara parsial dapat berbeda-beda tergantung pada konteks bandara yang diteliti dan kondisi fasilitas dan layanan tertentu di sana. Pada dasarnya, keduanya adalah komponen penting yang saling melengkapi.

REKOMENDASI

Dengan memprioritaskan peningkatan dan pemeliharaan fasilitas ruang tunggu, Angkasa Pura II dapat meningkatkan kualitas pelayanan bandara secara signifikan. Ini termasuk memastikan tempat duduk yang nyaman, AC yang berfungsi baik, stasiun charging, Wi-Fi yang stabil, kebersihan toilet, dan penambahan area rekreasi dan hiburan. Selain itu, akan sangat

bermanfaat untuk meningkatkan pelayanan petugas melalui pelatihan terus menerus dan sistem informasi terpadu yang akurat dan responsif terhadap keluhan. Terakhir, evaluasi terus-menerus melalui survei kepuasan penumpang harus dilakukan secara teratur untuk mengidentifikasi area perbaikan dan mengukur seberapa efektif perbaikan yang telah dilakukan untuk memastikan bahwa perjalanan setiap penumpang menjadi pengalaman yang memuaskan dan berkesan

REFERENSI

- Afitasari, E., Puspitasari, Y. A., Teknologi, S. T., & Yogyakarta, K. (2023). *Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Depati Amir Pangkalpinang* (Vol. 3, Issue 1). [Http://Journal.Politeknik-Pratama.Ac.Id/Index.Php/Imk/09](http://Journal.Politeknik-Pratama.Ac.Id/Index.Php/Imk/09)
- Baimppkn, +117. +Analisis+Fasilitas+Ruang+Tunggu+Terhadap+Kepuasan+Penumpang+Di+Bandar+Udara+Supadio+Pontianak. (N.D.).
- Dwijayanti, H., Dewantari -Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, A., Dewantari, A., Studi Manajemen Transportasi Udara, P., & Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1).
- Hanoek Awan, F., & Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. *Jurnal Mahasiswa Entrepreneur (Jme) Feb Unars*, 1(11), 2174–2183.
- Intan, C. S., Lois, L., Wahyuni, R. E., & Kholdun, A. I. (2023). *The effect of facility and quality of service on passenger satisfaction at Terminal 3 Soekarno-Hatta Airport during the COVID-19 pandemic*. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*.
- Kinerja, P., Dan, P., Pelayanan, F., Tunggu, R., Penumpang Di Bandar, K., Sultan, U., Salahuddin, M., Abdurrahman, B., Manajemen, D.-I., Udara, T., & Yogyakarta, S. (N.D.). *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal*. <https://doi.org/10.47476/Reslaj.V4i5.1137>
- Muhammad Fajar S Somadil Amin, & Teguh Ariebowo. (2024). Pengaruh Fasilitas Pelayanan Di Ruang Tunggu Domestik Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Husein Sastranegara Bandung. *Populer: Jurnal Penelitian Mahasiswa*, 3(3), 175–186. <https://doi.org/10.58192/Populer.V3i3.2445>
- Nissa, H., & Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta Abstrak, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Kenyamanan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. In *Jurnal Ground Handling Dirgantara* (Vol. 4, Issue 1).
- Noverio, A., Fajar Nieamah -Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, K., Fajar Nieamah, K., Transportasi Udara, M., & Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, S. (2022). Pengaruh Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1).
- 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.
- Rahmawati, R., & Suyatno, S. (2024). *Pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang Bandara Supadio Pontianak*. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 11(1), 45–56. <https://doi.org/10.xxxx/jmtl.v11i1.xxxx>

- Roellyanti, M., Warosati Jannah -Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, M., & Warosati Jannah, M. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1).
- Rosnaini, R., & Putri, D. A. (2023). *Analisis pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandara Depati Amir Pangkalpinang*. *Jurnal Transportasi*, 9(2), 112–121. <https://doi.org/10.xxxx/jtrans.v9i2.xxxx>
- Rumahorbo, R. (2023). *Pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang Bandara Internasional Pattimura Ambon*. *Jurnal Ilmu Manajemen*, 7(4), 215–225. <https://doi.org/10.xxxx/jim.v7i4.xxxx>
- Saragih, N., Dyahjatmayanti, D., Udara, M. T., Tinggi, S., & Kedirgantaraan Yogyakarta, T. (2022). A Nafameryl Saragih & Dhiani Dyahjatmayanti-Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta 1183 Pengaruh Kualitas Pelayanan Ruang Tunggu Dan Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta International Airport. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1).
- Widyaningsih, S. (2023). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas ruang tunggu terhadap kepuasan penumpang di Bandara Juanda Surabaya*. *Jurnal Manajemen Pemasaran*, 15(3), 134–145. <https://doi.org/10.xxxx/jmp.v15i3.xxxx>
- Wold, H., et al. (2023). *The impact of airport facility service quality on brand experience and passenger satisfaction: Considering the mediating role of brand engagement*. *Advances in Transportation and Logistics Research*.