

PENGARUH FASILITAS BAGASI BERBAYAR TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI WINGS AIR DI BANDAR UDARA KOMODO LABUAN BAJO

Wilhelmina Angelina N.¹ & Kartika Fajar Nieamah²

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta¹²

Email: angellngepi08@gmail.com¹ & kartika.nieamah@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui pengaruh fasilitas bagasi berbayar maskapai wings air di bandar udara komodo Labuan bajo. Data dari penelitian ini diperoleh dengan menyebarkan kuisioner kepada 100 orang responden. Data yang diperoleh kemudian diolah dan diuji menggunakan analisis uji regresi linear sederhana, uji t dan koefisien determinasi dengan alat bantu SPSS. Hasil penelitian ini menunjukkan H_a diterima dan H_o ditolak, yang mana fasilitas bagasi berbayar berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai wings air yang mana nilai signifikan X terhadap Y sebesar 0,00 yang berada di bawah tingkat signifikansi 0,05. Pengaruh yang dihasilkan bagasi berbayar terhadap kepuasan penumpang maskapai wings air sebesar 71,3% dan sisanya 28,7% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain.

Kata Kunci : Bagasi Berbayar, Kepuasan Penumpang, Maskapai Wings Air.

Abstract

This study aims to determine the effect of Wings Air's paid baggage facilities at Komodo airport in Labuan Bajo. The data from this study were obtained by distributing questionnaires to 100 respondents. The data obtained were then processed and tested using simple linear regression analysis, t test and coefficient of determination with SPSS tools. The results of this study indicate that H_a is accepted and H_o is rejected, where the paid baggage facility has a significant effect on the satisfaction of Wings Air airline passengers where the significant value of X to Y is 0.00 which is below the 0.05 significance level. The effect of paid baggage on the satisfaction of Wings Air airline passengers is 71.3% and the remaining 28.7% is influenced by other factors or variables.

Keywords: Paid Baggage, Passenger Satisfaction, Wings Air.



Ciptaan disebarluaskan di bawah [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Indonesia menjadikan transportasi udara sebagai salah satu transportasi utama yang digunakan untuk memudahkan masyarakat melakukan perjalanan karena Indonesia merupakan negara kepulauan. Jasa penerbangan di Indonesia yang paling umum terbagi menjadi dua konsep, yaitu konsep *Full Service Carrier* adalah penerbangan yang mengutamakan pelayanan penuh kepada penumpang, dan *Low Cost Carrier* adalah konsep penerbangan dengan biaya murah dan pelayanan yang terbatas (Yamin, 2015) dan (Nurgiansah, 2020).

Seiring dengan pertumbuhan pasar dan iklim persaingan dalam industri penerbangan maka menuntut setiap maskapai untuk selalu menginovasi strateginya agar dapat menstabilkan pendapatannya, khususnya pada maskapai Wings Air. Berdasarkan keterangan resminya, sebelumnya Wings Air menerapkan fasilitas bagasi antara lain untuk bagasi cabin maksimal seberat 7 kg dan untuk bagasi tercatatnya maksimal seberat 20 kg yang bisa didapatkan secara gratis saat melakukan pembelian tiket pesawat tetapi sejak tahun 2019 maskapai Wings Air menghapuskan kebijakan

fasilitas bagasi gratis menjadi bagasi prabayar dimana bagasi prabayar menurut pihak Wings Air dapat menambah pendapatan baru bagi maskapai *low cost carrier* agar kinerja keuangannya tetap baik.

Kebijakan fasilitas bagasi tertuang dalam Pasal 22 Peraturan Menteri Nomor 108 tahun 2015 menyebutkan bahwa pelayanan penerbangan *full service carrier* dapat menyediakan bagasi gratis maksimum 20 kg, pada kelompok *medium service* maksimum sebesar 15 kg, sementara pada jenis penerbangan *low cost carrier* tak menggratiskan bagasi tercatat.

Dengan adanya kebijakan penerbangan *low cost carrier* tak menggratiskan bagasi tercatat maka akan berdampak kepada kepuasan penumpang maskapai *low cost carrier* seperti Wings Air. Menurut Kotler (2011), kepuasan konsumen adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan pembeli. Kepuasan konsumen diartikan sebagai suatu keadaan dimana harapan konsumen terhadap suatu produk sesuai dengan kenyataan yang diterima oleh konsumen.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh penerapan bagasi prabayar terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Maskapai Wings Air merupakan maskapai *Low Cost Carrier* yang telah menerapkan kebijakan bagasi prabayar sejak 8 Januari 2019.

Dengan adanya kebijakan tersebut, maka penumpang Wings Air hanya diperbolehkan membawa barang maksimal seberat 7 kg dengan dimensi 35x30x20 cm ke dalam bagasi cabin dan satu barang pribadi seperti tas laptop, tas jinjing atau binokular, selebihnya akan dikenakan biaya tambahan. Bagasi prabayar adalah layanan khusus yang ditawarkan oleh Lion Air Group.

Fasilitas khususnya pada fasilitas bagasi terhadap kepuasan penumpang dapat dipengaruhi oleh beberapa indikator kepuasan penumpang antara lain kecepatan, ketepatan, keamanan, ramah dan kenyamanan (Sugiarto, 2010) dan (Nurgiansah, 2021). Kecepatan adalah waktu yang digunakan dalam melayani penumpang dengan standar waktu yang telah ditentukan, ketepatan adalah meminimalisir terjadinya kesalahan dalam melayani penumpang, keamanan adalah memberikan perasaan aman kepada penumpang saat menggunakan jasa, ramah adalah mempunyai sikap sopan dan ramah untuk menciptakan suasana yang baik saat melayani penumpang, dan kenyamanan adalah menciptakan suasana yang menyenangkan pada setiap penumpang yang menggunakan jasa (Sugiarto, 2010). Penelitian sebelumnya seperti yang dilakukan oleh Ezra Laurentia (2017) menunjukkan bahwa fasilitas dan layanan memiliki pengaruh yang positif kepada kepuasan konsumen.

Berdasarkan berita dari beritamusi.com pada tanggal 08 april 2021, seorang penumpang wings air dari bandar udara Depati Amir Pangkalpinang menuju bandar udara Sultan Mahmud Badaruddin Palembang memberikan protes langsung kepada petugas check-in maskapai wings air.

Penumpang berinisial A tersebut menjelaskan ketika melakukan proses check-in, Ia melakukan penimbangan bagasi dimana hasil dari timbangan bagasi tersebut berat dari ole-ole yang dibawanya seberat 8 kg, sesuai aturan dari maskapai Ia diharuskan untuk membayar bagasi tersebut seharga 248 ribu.

Menurutnya harga tersebut tergolong mahal bagi dirinya dan membuatnya sangat kecewa dengan keputusan pembayaran bagasi tersebut, Ia mengatakan bahwa dikondisi covid seperti ini biaya tersebut sangat membebankan

penumpang maskapai wings air. Penulis tertarik untuk meneliti lebih lanjut tentang pengaruh penerapan bagasi prabayar terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air Pengaruh Fasilitas Bagasi Berbayar Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Fasilitas

Defenisi fasilitas menurut Munawir dalam Desnia (2020) ialah sumber daya dalam bentuk fisik yang wajib diterima oleh pelanggan dari perusahaan sebelum jasa atau barang dijual. Menurut Emmywati dalam Desnia (2020) menyebut dalam penelitiannya fasilitas adalah segala hal yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen yang disertai pelayanan baik perusahaan dagang, industri, maupun jasa. Setyawati dalam Desnia (2020) mengatakan bahwa fasilitas merupakan segala hal yang digunakan oleh perusahaan sebagai alat untuk menciptakan kenyamanan pelanggan yang berbentuk fisik. Menurut Tjiptono dalam Putranto (2016) fasilitas adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen, fasilitas dapat pula berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan.

Bagasi

Bagasi adalah barang yang dibawa penumpang di dalam penerbangan. Pengertian bagasi secara lebih luas adalah barang bawaan, artikel, harta benda barang-barang milik pribadi, baik bagasi tercatat, bagasi cabin, maupun bagasi tak tercatat yang diizinkan oleh perusahaan penerbangan untuk dapat diangkut di pesawat udara guna keperluan pribadi untuk di pakai dan digunakan penumpang selama melakukan perjalanan atau di tempat tujuan penumpang beraktivitas. (Majid dan Warpani:2014).

Bagasi Berbayar

Bagasi berbayar merupakan peraturan baru yang di terapkan oleh beberapa maskapai kelas ekonomi salah satunya Wings Air. Penerapan bagasi berbayar di berlakukan untuk memanipulasi agar maskapai tidak mengalami kerugian dikarenakan harga bahan bakar pesawat atau avtur yang mengalami kenaikan. Berdasarkan data Indonesia *National Air Carrier* (INACA) asosiasi maskapai, kenaikan avtur terjadi sejak 2016 sebesar 125 persen, sedangkan pengeluaran maskapai paling besar adalah avtur sebesar 40 persen. Di sisi lain maskapai tidak dapat menaikkan harga tiket di karenakan ketentuan tarif batas atas untuk kelas ekonomi yang di tetapkan oleh kementerian perhubungan.

Pemberlakuan bagasi berbayar dilakukan setelah maskapai Lion Air Grup membuat standar operasional prosedur (SOP) yang telah di setuju oleh Direktorat Jendral Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan selaku regulator penerbangan nasional. Berdasarkan pasal 63 Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 185 Tahun 2015, setiap perubahan standar operasional prosedur penumpang kelas ekonomi angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri harus mendapatkan persetujuan Direktur Jenderal Perhubungan Udara.

Harga

Kotler dan Kellar (2009) harga adalah salah satu elemen bauran pemasaran yang menghasilkan pendapatan dan harga merupakan elemen termudah dalam program pemasaran untuk disesuaikan, fitur produk, saluran dan bahkan komunikasi membutuhkan lebih banyak waktu.

Menurut Kotler dan Armstrong (2010) harga adalah sejumlah uang yang di bebaskan atas suatu produk atau jasa atau jumlah dari nilai tukar pelanggan atas

manfaat-manfaat karena memiliki atau menggunakan produk atau jasa tersebut. Dari kedua definisi tersebut menjelaskan bahwa harga adalah unsur penting dalam sebuah perusahaan dimana dengan adanya harga maka perusahaan akan mendapatkan income bagi keberlangsungan perusahaan. Selain itu harga juga merupakan alat yang nantinya dijadikan proses pertukaran terhadap suatu barang atau jasa oleh pelanggan.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas; merasa senang; perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Kotler (2009) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara harapan terhadap kenyataan yang diperoleh.

Tjiptono dalam Putranto (2016) berpendapat dalam penelitiannya kepuasan pelanggan merupakan reaksi pelanggan kepada penyedia jasa atas beberapa pengalaman dari jasa yang dibeli yang berkaitan dengan jasa atau produk tersebut, serta sikap atau perilaku dari penyedia jasa. Heryenzus & Suali dalam desnia (2020) menyebut kepuasan pelanggan adalah penilaian dari pelanggan kepada suatu perusahaan terhadap Pelayanan yang diberikan, karena kepuasan pelanggan merupakan unsur utama layanan terpenting.

Penelitian Terdahulu

Penelitian relevan yang pertama oleh Thomas Aquinas Wahyu Adi Putranto (2016) dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap

Kepuasan Konsumen Studi Kasus Pada Konsumen Pt. Kereta Api Indonesia Daerah Operasional Di Yogyakarta. Penelitian relevan yang kedua oleh Sri Susanty dan Lalu Yulendra (2019) dengan judul Analisis Dampak Kenaikan Tarif Tiket Pesawat Dan Bagasi Berbayar Terhadap Perilaku Pembelian Oleh-Oleh Wisatawan Di Lombok, Nusa Tenggara Barat. Penelitian relevan yang ketiga oleh Indae Riani (2019) dengan judul Pengaruh Bagasi Berbayar Terhadap Minat Penumpang Menggunakan Maskapai Lion Di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya. Penelitian relevan yang keempat oleh Agus Kurnia (2021) dengan judul Pengaruh Penerapan Bagasi Berbayar Maskapai Wings Air Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Penumpang Di Bandar Udara Iskandar Pangkalan Bun Kalimantan Tenggara.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Metode penelitian kuantitatif ini dipilih karena dinilai dapat menjawab tujuan dan rumusan masalah dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2013) penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistic dengan tujuan untuk menguji hipoteses yang telah ditetapkan.

Populasi

Menurut Sugiyono (2017), Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dari penelitian ini adalah

penumpang Wings Air yang ada di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Sampel

Menurut sugiyono (2017) sampel adalah bagian atau jumlah karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Sampel dari penelitian ini adalah penumpang Wings Air yang ada di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah sampling *purposive*. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, yaitu dengan memberi kuisioner kepada setiap individu yang ditemui dengan kriteria tertentu Sugiyono (2015). Kriteria yang digunakan untuk memilih sampel dalam penelitian ini adalah penumpang Wings Air dengan usia minimal 17 tahun ke atas di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini sebagai berikut :

1. Kuisioner, Data yang digunakan dalam penelitian ini diperoleh melalui metode kuisioner yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi kuisioner atau seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden (Sugiyono, 2015). Kuisioner ini menggunakan skala likert yang dikembangkan oleh Ransis Likert. Skala Likert merupakan skala yang dipakai untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena social (Sugiyono, 2015). Skala ini banyak digunakan karena mudah dibuat, bebas memasukkan pernyataan yang relevan, realibilitas yang tinggi dan aplikatif pada berbagai aplikasi.
2. Dokumentasi adalah sumber data yang digunakan untuk melengkapi penelitian berupa sumber tertulis, film, dan gambar. Dokumen tersebut akan

memberikan informasi bagi proses penelitian.

3. Studi kepustakaan merupakan teknik pengumpulan data dengan mencari informasi sebagai referensi yang berkaitan dengan masalah yang menjadi bahasan penulisan proposal ini, diantaranya dokumen, buku-buku, dan hasil-hasil penelitian dari penelitian sebelumnya.

Teknik Analisis Data

1. Uji Instrument Penelitian

a. Uji Validitas

Uji validitas adalah validitas adalah untuk mengetahui tingkat kevalidan dari instrumen kuisioner yang digunakan dalam pengumpulan data. Menurut Siregar (2016) validitas adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Uji validitas digunakan untuk mengukur valid tidaknya suatu kuisioner. Menurut Sugiyono (2013) penelitian yang valid adalah hasil penelitian yang memiliki kesamaan antara dua data terkumpul dan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Kriteria pengujiannya adalah apabila r hitung $>$ r tabel dengan $\alpha = 0,05$ maka alat ukur tersebut dinyatakan valid, dan sebaliknya apabila r hitung $<$ r tabel maka alat ukur tersebut adalah tidak valid.

Tabel 1.
Hasil uji validitas variabel fasilitas bagasi
berbayar (X)

Butir	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Nilai Sig.	Keterangan
Pernyataan 1	0,393	0,197	0,000	VALID
Pernyataan 2	0,697	0,197	0,000	VALID
Pernyataan 3	0,743	0,197	0,000	VALID
Pernyataan 4	0,748	0,197	0,000	VALID
Pernyataan 5	0,785	0,197	0,000	VALID
Pernyataan 6	0,462	0,197	0,000	VALID
Pernyataan 7	0,692	0,197	0,000	VALID

Tabel 2.
Hasil uji validitas variabel kepuasan penumpang (Y)

Butir	Nilai R Hitung	Nilai R Tabel	Nilai Sig.	Keterangan
Pernyataan 1	0,570	0,197	0,000	VALID
Pernyataan 2	0,725	0,197	0,000	VALID
Pernyataan 3	0,820	0,197	0,000	VALID
Pernyataan 4	0,730	0,197	0,000	VALID
Pernyataan 5	0,751	0,197	0,000	VALID
Pernyataan 6	0,663	0,197	0,000	VALID
Pernyataan 7	0,515	0,197	0,000	VALID
Pernyataan 8	0,751	0,197	0,000	VALID

Berdasarkan responden yang berjumlah 100 orang dengan 7 indikator pernyataan variabel X dan 8 indikator pertanyaan variabel Y, maka diperoleh data output perhitungan SPSS yang menyatakan seluruh pernyataan valid karena memiliki nilai r hitung yang lebih besar dari r tabel (0,197).

b. Uji Reliabilitas

Menurut Sujarweni (2016) Reabilitas atau keandalan merupakan ukuran suatu kestabilan dan konsisten responden dalam menjawab hal yang berkaitan kontruk-kontruk pertanyaan yang merupakan dimensi suatu variabel dan disusun dalam suatu bentuk kuesioner. Uji reliabilitas dapat dilakukan secara bersama-sama terhadap seluruh butir pertanyaan. Jika nilai α > 0,60 maka reliabel.

Tabel 3.
Hasil uji reliabilitas variabel fasilitas bagasi berbayar (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y)

Variabel	Conbrach's Alpha
Fasilitas Bagasi Berbayar	0,767
Kepuasan Penumpang	0,841

Berdasarkan hasil uji reliabilitas variabel fasilitas bagasi berbayar (X) diatas diketahui bahwa nilai *Conbrach's Alpha* sebesar 0,767 dan hasil uji reliabilitas kepuasan penumpang (Y)

sebesar 0,841. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dikatakan reliabel karena >0,60.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Menurut Sugiyono (2015) regresi sederhana didasarkan pada hubungan fungsional ataupun kausal satu variabel independen dengan satu variabel dependen. Analisis regresi linear sederhana ditunjukkan untuk mencari tahu hubungan antar variabel, seberapa besar pengaruh variabel bagasi berbayar terhadap variabel kepuasan penumpang. Persamaan umum regresi linier sederhana adalah sebagai berikut:

Tabel 4.
Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardize d Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.015	1.906		2.106	.038
1 Fasilitas Bagasi Berbayar	1.008	.064	.846	15.733	.000

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel terikat

X = Variabel bebas

a = Intersep

b = Koefisien regresi

3. Uji Hipotesis

a. Uji t

Menurut Ghozali (2013) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas/independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel dependen.

b. Koefisien determinasi

Koefisien determinan (R^2) digunakan untuk menggambarkan kemampuan model menjelaskan variasi yang terjadi dalam variabel dependen

(Ghozali, 2016). Koefisien determinasi mempunyai nilai berkisar antara $0 \leq R^2 \leq 1$. Jika nilai mendekati satu maka variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen. Dalam penelitian ini, analisis koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel fasilitas bagasi berbayar (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y).

Hipotesis

H0 : Tidak ada pengaruh penerapan bagasi prabayar terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo

Ha : Ada pengaruh penerapan bagasi prabayar terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

$$Y = a + bX$$

Dimana :

Y= Fasilitas Bagasi Berbayar

X= Kepuasan Penumpang

Dapat *output* didapatkan model persamaan regresi:

$$Y=4,015+1,008X$$

Berdasarkan tabel output diatas, persamaan regresi adalah koefisien variabel fasilitas bagasi berbayar (X) sebesar 0,846. Nilai yang positif pada variabel fasilitas bagasi berbayar menunjukkan bahwa variabel tersebut mempunyai pengaruh terhadap variabel kepuasan penumpang.

Uji Hipotesis

Uji Parsial (Uji t)

Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung sebesar 15.733 dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ maka Ha

diterima dan Ho ditolak. Artinya dari hasil signifikan menunjukkan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel fasilitas bagasi berbayar terhadap kepuasan penumpang maskapai wings air di bandar udara komodo Labuan bajo.

Tabel 5. Hasil uji t

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	4.015	1.906		2.106	.038
1 Fasilitas Bagasi Berbayar	1.008	.064	.846	15.733	.000

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 6. Hasil uji koefisien determinasi (R²)

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.846 ^a	.716	.713	2.125

Berdasarkan tabel 6 diatas besarnya Adjusted R² yaitu sebesar 0,713. Hal ini berarti bahwa variasi variabel dependen kepuasan penumpang (Y) dalam model dapat dijelaskan oleh variabel independen yaitu (X) fasilitas bagasi berbayar sebesar 71,3%, sedangkan sisanya sebesar 28,7% dijelaskan oleh variabel lain di luar variabel penelitian ini.

Pembahasan

Pengaruh fasilitas bagasi berbayar terhadap kepuasan penumpang maskapai wings air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Nilai T hitung pada uji hipotesis adalah sebesar 15.733 dan nilai T table sebesar 4,015. Hal tersebut menunjukkan bahwa T hitung > T table. Dengan hasil pengujian hipotesis, maka dapat ditarik kesimpulan bahwa hipotesis yang diterima Ha, dan hipotesis yang ditolak adalah H0. Hipotesis Ha pada penelitian ini menunjukkan bahwa ada pengaruh

fasilitas bagasi berbayar terhadap kepuasan penumpang maskapai wings air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Besar pengaruh fasilitas bagasi berbayar maskapai wings air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.

Berdasarkan analisis koefisien determinasi (R^2), maka diketahui nilai koefisien determinasi penelitian sebesar 0,713. Nilai tersebut memiliki arti bahwa fasilitas bagasi berbayar berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai wings air sebesar 71,3%.

KESIMPULAN

Hasil pengujian hipotesis di atas menyatakan bahwa terdapat pengaruh positif antara fasilitas bagasi berbayar terhadap kepuasan penumpang maskapai wings air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Variabel fasilitas bagasi berbayar berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang, hal ini dibuktikan

dengan nilai signifikansi $0,00 \leq 0,05$. Hasil perhitungan signifikan menunjukkan bahwa H_a diterima maka dapat disimpulkan bahwa ada pengaruh fasilitas bagasi berbayar terhadap kepuasan penumpang maskapai wings air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) dengan hasil uji koefisien determinasi (R^2) adalah sebesar 0,713. Hal ini menyatakan bahwa pengaruh fasilitas bagasi berbayar terhadap kepuasan penumpang maskapai wings air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo sebesar 71,3% sedangkan sisanya sebesar 28,7% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan penelitian ini dengan menambahkan variabel atau pengembangan modal dalam penelitian. Penelitian ini diharapkan agar dapat digunakan sebagai pembanding sekaligus melengkapi penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Majid, Suharto dan Warpani (2014). *Ground Handling Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Desnia Selva (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Dan Keamanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Lion Air Di Kota Batam. Hal 17-38.
- Firmansyah. (2021). Pengaruh On Time Performance Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.
- Kotler, P. (2011). *Manajemen Pemasaran Di Indonesia*. Diadaptasi oleh A.B. Susanto. Jakarta: Salemba Empat.
- Laurentia, E. (2017). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa Vol. 05 No. 02*, 118-132.
- Lion Air. (2019). Retrieved March 21, 2022, from Lionair.co.id website: <https://www.lionair.co.id/>
- Marwa, H. R. (2018). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ecodemica, Vol. 2 No. 2 September 2018*, 313.
- Nadira Della (2020). Perbandingan Bagasi Berbayar Dan Dampaknya Terhadap Penumpang Pada Maskapai Lion Air. Hal 24-25.
- Nazariah. (2020). Analisis Pengaruh Bagasi Berbayar Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Syamsudin Noor Banjarmasin.
- Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In *Banyumas: CV Pena Persada*.

- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- Putranto, A. W. A. T. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen. Hal 7-22.
- Peraturan Menteri Nomor 108 tahun 2015 Tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri. 2015. Jakarta: Kementerian Perhubungan.
- Susanty Sri Dan Yulendra Lalu (2019). Analisis Dampak Kenaikan Tarif Tiket Pesawat Dan Bagasi Berbayar Terhadap Perilaku Pembelian Oleh-Oleh Wisatawan Di Lombok Nusa Tenggara Barat. Hal 3-4.
- Sugiarto. (2010). *Psikologi Pelayanan Dalam Industri Jasa*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka tama.
- Sejarah Maskapai Wings Air – Blog Tiket Turindo. (2016, February 25). Retrieved March 21, 2022, from <https://www.tiketturindo.com/blog/index.php/2016/02/25/sejarah-maskapai-wings-air/> website: Tiketturindo.com
- Yamin, M. (2015). *Berebut Pasar Garuda vs Lion*. Masyarakat Ekonomi Asean.