

PENGARUH PENANGANAN BAGASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK OLEH PT GAPURA ANGKASA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA SURABAYA

Inneke Febryana Disastra¹ & Gallis Nawang Ginusti²

Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta^{1,2}

Email: innekefebryana96@gmail.com¹ & gallis.nawang@sttkd.ac.id²

Abstrak

Pesawat udara merupakan alat transportasi yang efektif dan efisien untuk sebuah perjalanan yang memiliki jarak yang jauh. Saat bepergian sebagian besar penumpang membawa barang-barang, dimana barang-barang ini akan dimasukkan dalam sebuah bagasi. Untuk meminimalisir terjadinya kerusakan bagasi maka perusahaan akan memberikan penanganan yang terbaik sesuai prosedur. Penanganan bagasi yang dilakukan suatu maskapai akan berdampak pada kepuasan penumpang, kepuasan penumpang merupakan perasaan senang atau puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Internasional Juanda. Desain penelitian ini merupakan studi kuantitatif yang menggunakan populasi dan sampel dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan kepada penumpang citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik *non probability sampling* dengan *purposive sampling*. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini menggunakan kuesioner, dan data dianalisis dengan menggunakan Uji Regresi Linier Sederhana, Uji t (parsial), Koefisien Determinasi (R^2). Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan bagasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dengan hasil yang diperoleh nilai t_{hitung} 14.843 > t_{tabel} 1.985. Dengan hasil koefisien kolerasi sebesar 0.692 dan koefisien determinasi sebesar 69,2% dengan selebihnya 30,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata kunci: penanganan bagasi, kepuasan penumpang

Abstract

Airplanes are an effective and efficient means of transportation for a trip that has a long distance. When traveling, most passengers carry luggage, where these items will be included in a luggage. To minimize the occurrence of baggage damage, the company will provide the best handling according to the procedure. Handling baggage carried out by an airline will have an impact on passenger satisfaction, passenger satisfaction is a feeling of pleasure or satisfaction with the services provided by officers. The purpose of this study was to determine how the effect of baggage handling on passenger satisfaction at Juanda International Airport. The design of this research is a quantitative study that uses a population and a sample with the aim of testing the hypothesis that has been assigned to Citilink passengers at Juanda International Airport, Surabaya. The sampling technique in this study used a non-probability sampling technique with purposive sampling. The technique used to collect data in this study used a questionnaire, and the data were analyzed using the Simple Linear Regression Test, t-test (partial), Coefficient of Determination (R^2). The results showed that baggage handling had a significant effect on passenger satisfaction at Juanda International Airport Surabaya with the results obtained by the value of t_{count} 14,843 > t_{table} 1,985. With the results of the correlation coefficient of 0.692 and the coefficient of determination of 69.2% with the remaining 30.8% influenced by other factors not examined by researchers.

Keywords: baggage handling, passenger satisfaction



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

PENDAHULUAN

Keberadaan pesawat udara tidak terlepas dari Bandar udara sebagai tempat Take off dan landing Pesawat Udara. Saat ini banyak penumpang yang melakukan perjalanan antar kota, antar daerah bahkan antar Negara dengan menggunakan pesawat udara. Setiap penumpang ketika bepergian tentunya membawa barang-barang dimana barang-barang ini akan dimasukkan dalam sebuah bagasi. Bagasi yang di bawa oleh penumpang akan dimasukkan ke dalam pesawat udara dimana bagasi tersebut telah sesuai catatan standar bagasi, seperti bagasi yang beratnya sesuai dengan prosedur, bagasi telah terkunci dan bagasi yang dibungkus rapi untuk menghindari kerusakan ataupun kehilangan bagasi. Dalam hal ini setiap perusahaan tentunya tidak menginginkan terjadinya sebuah hal yang bisa berakibat fatal. Oleh karena setiap perusahaan untuk memberikan penanganan yang terbaik terhadap bagasi penumpang.

Penanganan bagasi dalam kegiatan penerbangan memiliki peranan penting untuk mendukung terjadinya kepercayaan konsumen terhadap sebuah perusahaan penerbangan. Dalam menjaga kenyamanan penumpang berpergian menggunakan pesawat udara dan memproses bagasi tersebut sampai dapat diangkut bersamaan dalam satu pesawat dengan penumpangnya maka dari itu penanganan bagasi sangat di perlukan di setiap maskapai penerbangan begitu juga penanganan bagasi oleh maskapai Citilink. Setiap bagasi memiliki fungsi dan arti penting bagi pemiliknya, oleh karena itu diperlukan kehati-hatian dan keseriusan oleh petugas dalam penanganan terhadap setiap bagasi penumpang mulai dari bagasi masuk di bandara keberangkatan hingga bagasi tersebut kembali lagi ke tangan penumpang pada saat tiba di bandara tujuan.

Citilink merupakan anak perusahaan dari maskapai Garuda Indonesia yang digunakan sebagai *Unit Bisnis Strategis* (SBU). Citilink melayani penerbangan domestik ke pulau Jawa, Sumatera, Bali dan Nusa Tenggara dengan beberapa kota tujuan. Selain itu, maskapai Citilink juga memberikan jasa penerbangan ke China yaitu ke kota Qingdao dan juga ke Jeddah, Arab Saudi. Citilink hanya menawarkan penerbangan kelas ekonomi (*economy class*). Citilink juga memberikan fasilitas pelayanan *free* bagasi atau bebas biaya bagasi dengan berat bagasi 20 Kg dan bagasi cabin dengan berat 7 Kg. Penanganan bagasi dalam keadaan hilang/rusak pernah diteliti oleh Harry Fauzi, Hasim Purba, Jelly Leviza, Yefrizawati (2016) dan telah diteliti juga oleh Siti Masrifah 20 (2012), bahwa dalam penanganan bagasi tercatat jika terjadi kehilangan/kerusakan bagasi maka perusahaan angkutan udara wajib untuk mengganti kerugian yang diderita oleh penumpang. Oleh karena itu, pada maskapai Citilink diperlukan penanganan bagasi agar kegiatan menangani/menghandle barang bawaan penumpang dari bandara keberangkatan hingga sampai bandara tujuan berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur.

Ground Handling

Ground Handling adalah suatu kegiatan airlines yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan loading dan unloading terhadap para penumpang, bagasi, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di airport, baik untuk departure maupun untuk arrival (Suprpto, 2015). Secara sederhana, "*Ground Handling*" atau "Tata Operasi Darat" adalah pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di apron, penanganan penumpang dan

bagasinya di terminal dan kargo, serta pos di cargo area.

Penumpang

Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut. Istilah nama-nama penumpang pesawat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu sebagai berikut : Penumpang VIP = *Very Important Persons*, CIP = *Commercial Important Persons*, Infant & Children = Bayi dan Anak-anak, *Unaccompanied Minor* (UM) = Anak Kecil Bepergian Sendirian (Tanpa Pendamping), *Wheel Chair Pax* = Penumpang yang Memerlukan Kursi Roda, *Pregnant Woman* = Penumpang Wanita Hamil, *Blind Passenger* = Penumpang Buta, *Obesitas Passenger* = Penumpang Gemuk, *Inadmissible Passenger* (INAD) = Penumpang yang Ditolak Masuk ke Suatu Negara, *Deportee Passenger* = Penumpang yang Diusir dari Suatu Negara.

Bagasi

Bagasi merupakan suatu harta benda berharga atau barang pribadi yang dimiliki penumpang yang sudah di izinkan oleh penumpang untuk barang berharganya diangkut oleh maskapai penerbangan ke dalam pesawat dan merupakan kebutuhan persediaan penumpang selama melakukan perjalanan. Menurut Suharto (2012) dan (Nurgiansah, 2021) bagasi dapat digolongkan menjadi tiga golongan utama, yaitu: Checked Baggage, merupakan jenis bagasi tamu yang terdaftar dan termuat di tempat khusus di dalam pesawat yang disebut cargo compartment. Unchecked Baggage, merupakan barang bawaan tamu yang dibawa sendiri oleh tamu atau biasa diletakkan di cabin pesawat. Unaccompanied Baggage/Luggage, merupakan barang bawaan penumpang

yang dikirim atau angkut sebagai cargo. Barang bawaan tersebut diangkut terlebih dahulu atau diangkut belakangan pada penerbangan selanjutnya.

Penanganan Bagasi

Penanganan adalah proses, cara, perbuatan menangani. Penanganan bagasi (*baggage handling*) merupakan suatu kegiatan menangani barang bawaan penumpang dari airport keberangkatan hingga sampai tujuan. Penanganan bagasi penumpang haruslah melalui prosedur yang ditetapkan oleh IATA (*International Air Transport Association*), pada proses *ground handler* ini memiliki urutan dari pemeriksaan bagasi oleh *security check*, penimbangan bagasi dan pelebelan bagasi serta diberikan *baggage claim tag*, lalu melakukan pembayaran apabila bagasi melebihi ketentuan. Kemudian bagasi dibawa dan dimasukkan ke dalam pesawat (*loading proses*), dan setelah sampai di stasiun tujuan bagasi akan diturunkan atau dibongkar (*unloading proses*) oleh petugas bagasi lalu dibawa ke bagian pengambilan bagasi (*baggage claim area*). Beberapa aspek yang tidak boleh diabaikan dari *baggage handling* adalah: *Safety & Secure* (keamanan & keselamatan). *Punctuality* (ketepatan waktu). *Reability* (kehandalan pelayanan yang di berikan). *Costumer Satisfication* (kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini penumpang dan pihak airline).

Penumpang akan mengambil bagasi mereka di *conveyor belt* atau *baggage claim area*. Setelah mereka mendapatkan bagasi yang dikehendaki, mereka harus menyerahkan nomor label bagasi yang tertempel pada boarding pass atau tiket awal pada petugas bagasi untuk mencocokkan apakah bagasi yang sudah diambil benar milik mereka dan menghindari tertukarnya bagasi dengan penumpang lain. Karna, apabila penumpang sudah keluar dari pintu

kedatangan/*arrival gate* segala bentuk keluhan atau complaint mengenai bagasi tidak akan diterima oleh petugas *baggage service*. Namun jika pada saat penumpang mengambil bagasi mendapati bagasi hilang, rusak, penumpang diharapkan melapor kepada petugas *baggage service* atau unit *lost and found* untuk segera ditidaki.

Terdapat lima dimensi model ServQual (Service Quality) Parasuraman, dan Leonard Berry dalam Tjoanoto dan Kunto (2013) dan (Nurgiansah, 2020) yaitu sebagai berikut: Keandalan (*Reliability*). Keresponsifan/Ketanggapan (*Responsiveness*). Keyakinan (*Assurance*). Empati/Perhatian (*Empathy*). Berwujud/Bukti Fisik (*Tangibles*).

Tanggung Jawab Hukum

Konsep “tanggung jawab hukum” menjadi dasar penyelesaian ganti kerugian. Konsep ini menjelaskan perbuatan mana yang dirumuskan dalam masalah sebagai batas tanggung jawab pengangkut. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara: Jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami, kehilangan, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat ditetapkan sebagai berikut: Kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah, diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,- /kg. dan paling banyak Rp. 4.000.000,-per penumpang; Kerugian bagasi tercatat diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya, bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat; Bagasi tercatat dianggap hilang, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) apabila tidak diketemukan dalam waktu 14 hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan; Pengangkut wajib memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan belum dapat dinyatakan hilang sebagaimana dimaksud

pada ayat (2) sebesar Rp. 200.000,- perhari paling lama untuk tiga hari kalender.

Kepuasan penumpang

Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan sebanding dengan harapan. Menilai kepuasan konsumen menurut Oliver (2010) menganjurkan penggunaan multi-item scale yaitu tidak saja mengevaluasi kepuasan pelanggan dari sisi layanan perusahaan, tetapi juga komponen dalam proses layanan.

Indikator kepuasan konsumen menurut Hawkins dan Lonney yang dikutip dalam Tjiptono (2015:101) yaitu sebagai berikut ini: Kesesuaian harapan, merupakan tingkat kesesuaian Antara kinerja produk yang diharapkan oleh pelanggan dengan yang dirasakan oleh pelanggan. Minat berkunjung kembali, merupakan kesediaan pelanggan untuk berkunjung kembali atau melakukan pembelian ulang terhadap produk terkait. Kesediaan merekomendasikan, merupakan kesediaan pelanggan untuk merekomendasikan produk yang telah dirasakannya kepada teman atau keluarga.

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Menurut Nur Indriantoro dan Bambang Supomo (2012), pengertian desain penelitian merupakan rancangan utama penelitian yang menyatakan metode dan prosedur-prosedur yang digunakan oleh peneliti dalam pemilihan, pengumpulan, dan analisis data. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif. Menurut Sugiyono (2017) pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan

instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

Populasi

Populasi menurut Sugiyono (2017) adalah wilayah generalisasi yang terdiri dari obyek/subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang maskapai Citilink PT. Garuda Angkasa di Bandara Udara Internasional Juanda Surabaya.

Sampel

Sampel menurut Sugiyono (2011), adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut pendapat Roscoe dalam Sugiyono (2011), "ukuran sampel yang layak dalam penelitian adalah 30 sampai 500". Dalam penelitian ini jumlah populasi belum diketahui, maka penentuan jumlah sampel yang digunakan adalah dengan menggunakan rumus Lameshow yaitu:

$$n = \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{d^2}$$

Keterangan:

N : Jumlah sampel

Z : Skor z pada kepercayaan 95%= 1,96

P : Maksimal Estimasi

D : Alpha (0,10) atau sampling error= 10%

Melalui rumus tersebut, berikut jumlah sampel yang akan diambil:

$$n = \frac{Z^2 \times P (1 - P)}{d^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 (1 - 0.5)}{0.10^2}$$

$$n = \frac{3.8416 \times 0.25}{0.01}$$

$$n = \frac{0.9604}{0.01}$$

$$n = 96.04$$

Sesuai dengan rumus diatas, maka jumlah sampel yang didapatkan adalah 96.04 dan dibulatkan menjadi 100 responden. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan teknik non probability sampling dan purposive sampling. Menurut Sugiyono (2018) Non probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. sedangkan purposive sampling merupakan pengambilan sampel dengan cara menetapkan ciri-ciri khusus yang sesuai dengan tujuan penelitian sehingga di harapkan dapat menjawab permasalahan penelitian.

Teknik Pengumpulan Data Kuisisioner

Kuesioner menurut Sugiyono (2017) merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

a. Variabel Penelitian

Tabel 1. Operasional Variabel

Variabel	Indikator	Item Pertanyaan	Skala
Penanganan Bagasi (X) Kegiatan menangani barang bawaan penumpang dari airport keberangkatan hingga sampai tujuan	Keandalan (Reliability)	1, 2	Likert
	Keresponsifan/ Ketanggapan (Responsiveness)	3, 4	
	Keyakinan (Assurance)	5, 6	
	Empati/Perhatian (Empathy)	7, 8	
	Berwujud/Bukti Fisik (Tangibles)	9, 10	
Kepuasan Penumpang (Y)	Kesesuaian Harapan	1, 2, 3, 4	Likert
	Minat Berkunjung Kembali	5, 6, 7	
	Kesediaan Merekomendasikan	8, 9, 10	

b. Skala Likert

Tabel 2. Skala Pengukuran

Pertanyaan/Pernyataan	Skor
Sangat setuju	5
Setuju	4
Ragu-ragu	3
Kurang setuju	2
Tidak setuju	1

Dokumentasi

Metode ini digunakan untuk mencari data berupa foto dan catatan-catatan tentang berbagai masalah yang terjadi mengenai penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Uji instrument Penelitian

Uji Validitas

Validitas menurut Sugiyono (2017) menunjukkan derajat ketepatan antara data yang sesungguhnya terjadi pada objek dengan data yang dikumpulkan oleh peneliti. Dalam uji validitas ini peneliti menggunakan 30 sampel, maka nilai degree of freedom adalah $30-2 = 28$ dengan menggunakan signifikansi 5% maka dapat diperoleh r tabel 0,361. Pada hasil tabel uji validitas r hitung > r tabel sehingga pertanyaan dapat dinyatakan valid dan dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan dapat digunakan untuk mendapatkan hasil penelitian.

Tabel 3. Hasil Uji Validitas

No	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Validitas
Penanganan Bagasi				
1	X1.1	0,406	0,361	Valid
2	X1.2	0,418	0,361	Valid
3	X1.3	0,811	0,361	Valid
4	X1.4	0,568	0,361	Valid
5	X1.5	0,690	0,361	Valid
6	X1.6	0,512	0,361	Valid
7	X1.7	0,605	0,361	Valid
8	X1.8	0,812	0,361	Valid
9	X1.9	0,765	0,361	Valid
10	X1.10	0,551	0,361	Valid

No	Pertanyaan	R Hitung	R Tabel	Validitas
Kepuasan Penumpang				

11	X2.1	0,530	0,361	Valid
12	X2.2	0,693	0,361	Valid
13	X2.3	0,779	0,361	Valid
14	X2.4	0,733	0,361	Valid
15	X2.4	0,841	0,361	Valid
16	X2.5	0,689	0,361	Valid
17	X2.6	0,757	0,361	Valid
18	X2.7	0,704	0,361	Valid
19	X2.8	0,433	0,361	Valid
20	X2.9	0,693	0,361	Valid

Uji Reliabilitas

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa uji reliabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Untuk uji reliabilitas digunakan metode teknik perhitungan reliabilitas dalam penelitian ini yaitu metode internal consistency reliability dengan menggunakan koefisien reliabilitas *Cronbach Alpha* (α), hal ini sesuai dengan tujuan test yang bermaksud menguji konsistensi item-item dalam instrument penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau handal jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu dan nilai Cronbach's Alpha > 0,6.

Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach alpha	Hasil
Penanganan Bagasi	0,818 > 0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang	0,873 > 0,60	Reliabel

Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2017) menyatakan analisis data merupakan kegiatan setelah data dari seluruh responden terkumpul. Analisis data dilakukan untuk mengolah data menjadi informasi, data akan menjadi mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Data yang akan dianalisis merupakan data hasil pendekatan survei penelitian dari penelitian lapangan dan penelitian kepustakaan, kemudian dilakukan analisa untuk menarik kesimpulan.

Uji Regresi Linier Sederhana

Uji regresi digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel dependen dengan variabel independen. Regresi yang digunakan adalah analisis regresi sederhana dengan rumus sebagai berikut menurut (Sugiyono, 2017):

$Y = \alpha + bX + e$ Dimana:

Y = Kepuasan Penumpang α = Harga Y bila X = 0 (harga konstan) b = Angka arah atau koefisien regresi yang menunjukkan angka peningkatan ataupun penurunan variabel yang didasarkan pada variabel independen. Bila b (+) maka naik, dan bila b (-) maka terjadi penurunan.

Uji t (Parsial)

Uji t atau uji parsial merupakan uji yang digunakan untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh variabel independen secara individu terhadap variabel dependen. Uji t (t-test) hasil perhitungan ini selanjutnya dibandingkan dengan t tabel dengan menggunakan tingkat kesalahan 0,05. Kriteria yang digunakan adalah sebagai berikut:

Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$ ataupun skor sig. < 0,05 artinya H_0 ditolak

Apabila $t_{hitung} < t_{tabel}$ ataupun skor sig. > 0,05 artinya H_0 diterima

Koefisien Determinasi (R²)

Koefisien determinasi merupakan ukuran untuk mengetahui kesesuaian atau ketepatan antara nilai dugaan atau garis regresi dengan data sampel. Apabila nilai

koefisien korelasi sudah diketahui, maka untuk mendapatkan koefisien determinasi dapat diperoleh dengan mengkuadratkannya.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Deskripsi Data

Variabel yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini sebanyak 2 variabel, yang dimana terdiri dari 1 variabel X (penanganan bagasi) dan 1 variabel Y (kepuasan penumpang). Penulis melakukan penelitian pada bulan Desember 2021 dengan cara menyebarkan kuisioner sebanyak 20 pertanyaan kepada 50 responden secara offline dan 50 responden yang lain secara online kepada penumpang yang pernah melakukan penerbangan menggunakan maskapai citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, yang dimana isi pertanyaan dari variabel X (penanganan bagasi) sebanyak 10 pertanyaan dan variabel Y sebanyak 10 pertanyaan yang tentunya sesuai dengan indikator dari masing-masing variabel.

Pengujian Hipotesis

Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linier sederhana ini dimaksudkan untuk mengukur seberapa besar pengaruh variabel X (penanganan bagasi) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang).

Tabel 5. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.773	2.566		1.081	.283
PENANGANAN BAGASI	.929	.063	.832	14.843	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Output ini menunjukkan nilai koefisien dari persamaan regresi. Dalam kasus ini persamaan regresi yang digunakan adalah:

$Y = a + bX$

$Y = 2,773 + 0,929X$

Dimana:

Y = Variabel terikat (Kepuasan Penumpang)

X = Variabel bebas (Penanganan Bagasi)

a = Konstanta

b = Koefisien regresi (nilai peningkatan ataupun penurunan)

Persamaan tersebut dimaksudkan sebagai berikut :

- a. Konstanta sebesar 2,773 mengandung arti bahwa nilai konsisten variabel Y atau variabel dependen yaitu kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya sebesar 2,773.
- b. Koefisien regresi X atau variabel independen (penanganan bagasi) sebesar 0,929 menyatakan bahwa setiap penambahan 1% perilaku konsumen, maka nilai kepuasan

penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya bertambah sebesar 0,929. Koefisien regresi tersebut bernilai positif, sehingga dapat dikatakan bahwa arah pengaruh variabel X terhadap Y adalah positif.

Uji t (parsial)

Uji t merupakan pengujian hipotesis yang digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara variabel X (penanganan bagasi) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang). Dalam hal ini penulis telah melakukan pengujian ini menggunakan aplikasi IBM SPSS Statistics 23 dan memperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6. Hasil Uji t (Parsial)
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2.773	2.566		1.081	.283
PENANGANAN BAGASI	.929	.063	.832	14.843	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Tingkat kepercayaan uji hipotesis = 95%, $\alpha = 0,05$

Rumus t tabel :

$$t(\alpha/2; n-k-1) = t(0,025; 97) = 1.985$$

Hasil pengolahan data yang sesuai dengan tabel di atas menunjukkan bahwa nilai signifikansi untuk variabel X (penanganan bagasi) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) sebesar $0.000 < 0.05$ dan untuk nilai t_{hitung} sebesar 14.843 $> t_{tabel}$ 1.985, sehingga dapat disimpulkan

bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X (penanganan bagasi) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang).

Uji Koefisien Determinasi

Uji koefisien determinasi dilakukan oleh penulis dengan tujuan untuk mengetahui seberapa besar tingkat ketertarikan antara variabel X (penanganan bagasi) terhadap variabel Y (keuasan penumpang).

Tabel 7. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.832 ^a	.692	.689	3.306

a. Predictors: (Constant), PENANGANAN BAGASI

Tabel di atas menunjukkan bahwa nilai R Square sebesar 0,692, hal ini dapat

diartikan bahwa nilai ketertarikan antara variabel X1 terhadap Y sebesar 69.2%.

Pembahasan

Pembahasan penelitian bertujuan untuk memberikan gambaran dan hasil yang diperoleh dari penelitian yang diteliti guna menjawab 2 rumusan masalah penelitian.

Adapun 2 pembahasan utama pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink. Hasil penelitian menunjukkan bahwa hasil uji t dengan hasil engan hasil tabel koefisien maka diketahui bahwa ada pengaruh yang signifikan antara variabel X (Penanganan Bagasi) terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang). Hal ini dibuktikan dari hasil pengujian uji t sebesar $0.000 < 0.05$ dan untuk nilai t_{hitung} sebesar $14.843 > t_{tabel}$ 1.985, sehingga dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel X (penanganan bagasi) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang).

2. Seberapa besar pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink?

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink. Hasil penelitian ini bahwa hasil dari uji hipotesis yang menggunakan uji koefisien determinasi didapatkan nilai R sebesar 0.692 hal ini dapat diartikan bahwa nilai ketertarikan antara variabel X1 terhadap Y sebesar 69.2%. Hal ini memiliki arti bahwa pengaruh variabel X terhadap variabel Y sebesar 69,2% dan selebihnya 30,8% dipengaruhi oleh faktor yang tidak diteliti oleh peneliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis lakukan pada bab sebelumnya, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut: Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian memberi hasil bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima dengan menghasilkan data yang positif bahwa Ada pengaruh antara penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Hal ini memiliki arti bahwa apabila penanganan bagasi yang diterima meningkat atau sesuai dengan harapan penumpang maka penumpang akan merasa puas dan penumpang tersebut dapat memiliki minat berkunjung kembali serta kesediaan merekomendasikan kepada orang lain.

Berdasarkan hasil dari pengujian hipotesis dalam penelitian memberi hasil bahwa besar dari pengaruh variabel X (Penanganan Bagasi) terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang) Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya menunjukkan hasil yang kuat dengan memperoleh hasil koefisien kolerasi sebesar 0.692 dan koefisien determinasi sebesar 69,2% dengan selebihnya 30,8% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak diteliti oleh peneliti. Oleh karena itu, penanganan bagasi harus dipertahankan atau ditingkatkan agar penumpang pesawat merasa puas dengan pelayanan yang di berikan oleh masakapai Citilink.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab iv, maka ada beberapa saran yang ingin disampaikan penulis mengenai penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink, sebagai berikut: Saran bagi perusahaan, Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumber informasi, masukan serta bahan pertimbangan bagi instansi untuk

mempertahankan dan mengoptimalkan pelayanan penanganan bagasi yang diberikan kepada penumpang untuk mempertahankan serta meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Pelayanan penanganan bagasi tersebut harus sesuai dengan *safety & Secure* (keamanan & keselamatan), *Punctuality* (ketepatan waktu), *Reability* (kehandalan pelayanan yang di berikan).Saran bagi penelitian dimasa yang akan datang.

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta mampu untuk menambah pengetahuan bagi pembaca atau peneliti dimasa yang akan datang terkait Kepuasan Penumpang Citilink Terhadap Penanganan Bagasi Oleh PT. Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya agar mampu meneliti lebih detail mengenai faktor-faktor yang berpengaruh dengan penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang. Sehingga menghasilkan penelitian yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdul, Suharto. 2009. *Ground Handling*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Advernesia, 2017. *Cara Uji Reliabilitas SPSS Alpha Cronbach's Data Kuesioner* dalam <https://www.advernesia.com/blog/spss/cara-uji-reliabilitas-spss-alpha-cronbachs-data-kuesioner/> (diakses pada 28 juli 2021 pukul 15:45 wib)
- Alaan, Yunus. 2016. *Pengaruh Service Quality (Tangible, Empathy, Reliability, Responsiveness dan Assurance) terhadap Customer Satisfaction: Penelitian Pada Hotel Serela Bandung*. Jurnal Manajemen. Vol.15 No.2.
- Aviasi, STP. 2013. *Sisi Darat*. <http://lalugroupaviasi.blogspot.com/2013/11/sisi-darat.html> (diakses pada 28 juli 2021 pukul 17:00 wib)
- Dharasta, You She.,T, Anton,. 2016. *Pelaksanaan Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air di PT Kokapura Bandar Udara Internasional Achmad Yani Semarang*. Jurnal Ground Handling Dirgantara, 3(1): 25-35
- Fauzi Harry., Hasim Purba., Jelly Leviza., & Yefrizawati. 2016. *Tanggung Jawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Kerugian Barang Bagasi Tercatat Penumpang Pada Penerbangan Domestik (Studi Pada Pt.Garuda Indonesia Airlines Medan)*. USU Law Journal. Vol. 4 No. 2, 142-152.
- Firmansyah, M. 2017. *Perencanaan Sistem Penanganan Bagasi Pada Terminal 1A Di Bandar Udara International Soekarno Hatta Jakarta*. Jurnal Penelitian
- Gapura. *Tentang Kami*. <http://www.gapura.id/tentang-kami/?lang=id> (diakses 22 Juli 2021 pukul 20:00 wib)
- Indozone.id. 2019. *Yuk Kenali Bagian-bagian Bandara Beserta Fungsinya*. <https://www.indozone.id/news/Aqs79k/yuk-kenali-bagian-bagian-bandara-beserta-fungsinya/read-all> (diakses pada 22 Juli 2021 pukul 13:00 wib)
- Indriantoro, Nur Dan Supomo, Bambang, 2012. *Metodelogi Penilitin Bisnis Untuk Akuntansi Dan Manajemen*. Yogyakarta: Alfabeta
- Jurnal Penelitian Perhubungan Udara WARTA ARDHIA. Vol. 41 No. 1, 19-28.
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller 2012. *Marketing Management*. Edisi 14. Global Edition. Pearson Prentice Hall.
- liputan6.com*. 2019. *Bandara Baru Yogyakarta Telah Layani 96 Ribu Penumpang*. <https://www.liputan6.com/bisnis/read/4061273/bandara-baru-yogyakarta-telah-layani-96-ribu-penumpang> (diakses pada 22 juli 2021 pukul 12:00 wib)

- Mardoko, Arman. 2015. *Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT. Lion Air Rute Mamuju – Jakarta*.
- Martono. 2011. *HUKUM ANGKUTAN UDARA*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Maskapai Penerbangan PT. Garuda Indonesia*. Jurnal Penelitian Perhubungan Udara WARTA ARDHIA. Vol. 38 No.3, 240-261.
- Masrifah, Siti. 2012. *Tanggung Jawab Layanan Bagasi (Baggage Handling) Pada Nurgiansah, T. H. (2020). Filsafat Pendidikan. In Banyumas: CV Pena Persada.*
- Nurgiansah, T. H. (2021). Pendidikan Pancasila. In *Solok: CV Mitra Cendekia Media*.
- Oliver, R. L. 2010. *Satisfaction: A Behavioral Perspective on The Customer*. New York: McGraw-Hill.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011, *Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara*.
- Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008, *Penyelenggaraan Angkutan Udara*.
- Peraturan Pemerintah Perhubungan Nomor 3 Tahun 2000, *Angkutan Udara*.
- Prastya, Ocea. 2011. *Prosedur Penanganan Bagasi Penumpang*.
<https://kumpulankaryasiswa.wordpress.com/2011/04/18/prosedurpenanganan-bagasi-penumpang/> (diakses pada 22 Juli 2021 pukul 09:00 wib)
- Sugiyono, 2011. *Populasi Dan Sampel*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2017. *Metode Analisis Data Penelitian Kuantitatif Dan Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2017. *Populasi Dan Sampel*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2017. *Populasi Dan Sampel*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono, 2015. *Metode Dokumentasi*. Bandung: Alfabeta
- Nazir, Moh. (2014). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia.
- Sugiyono. 2017. *Metode Penelitian Bisnis*. Ed. 3, Bandung: Alfabeta
- Undang-undang Nomor 1 Tahun 2009, *Penerbangan*.
- Susilowati, T., & Saputra, A. P 2021. *Peranan Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim*. Jurnal Penelitian
- Yuliana, Dina. 2014. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi pada Maskapai Penerbangan PT.X di Bandara Husein Sastranegara – Bandung*. Jurnal Penelitian Perhubungan Udara WARTA ARDHIA. Vol. 40 No. 4, 235-250.