



Pengaruh Penanganan Bagasi Rusak Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Dari PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Faishal Hilmy Fathurrachman

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: 190809344@students.sttkd.ac.id

Hodi

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Email: hodi@sttkd.ac.id

Korespondensi penulis: 190809344@students.sttkd.ac.id

Abstract. *Airline companies strive to improve their performance in order to satisfy the growing interest in air transportation. Aviation service quality focuses on safety, comfort, efficiency, and speed. The Lost and Found Baggage unit plays a crucial role in building trust. The risks associated with lost, delayed, or damaged baggage have a direct impact on passenger satisfaction. The success of this unit depends on prompt response, attention, effective communication, adherence to operational standards, and adequate assurance. It is imperative for companies to collaborate with airport managers and relevant stakeholders. This study adopts a quantitative approach, which is a scientific method that utilizes numerical data and statistics to explain and understand social or behavioral phenomena. The data collection techniques employed in this study include questionnaires and documentation. The data analysis techniques comprise simple linear regression analysis, t-tests, and the coefficient of determination. The results indicate that the handling of damaged baggage has a significant positive effect on passenger satisfaction at PT Kokapura Avia, Jenderal Ahmad Yani Airport, Semarang. The regression coefficient suggests that a 1% improvement in damaged baggage handling leads to a 0.784 increase in passenger satisfaction. This variable accounts for approximately 49.3% of the variance in passenger satisfaction. However, it is important to note that other factors contribute to satisfaction by 50.7% and warrant further research.*

Keywords: *Damaged Baggage, Handling, Satisfaction*

Abstrak. Perusahaan penerbangan meningkatkan kinerja untuk memuaskan minat masyarakat pada transportasi udara. Kualitas layanan penerbangan fokus pada keamanan, kenyamanan, efisiensi, dan kecepatan. Unit lost and found bagasi penting dalam membangun kepercayaan. Risiko kehilangan, keterlambatan, dan kerusakan bagasi mempengaruhi kepuasan penumpang. Kesuksesan unit ini bergantung pada tanggapan cepat, perhatian, komunikasi, standar operasional, dan jaminan yang memadai. Perusahaan perlu bekerja sama dengan pengelola bandara dan pihak terkait. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang menggunakan angka dan statistik untuk menjelaskan dan memahami fenomena sosial atau perilaku. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner dan dokumentasi. Sedangkan untuk teknik analisa data menggunakan analisis regresi linier sederhana, uji t dan koefisien

Received januari 30, 2023; Revised Maret 30, 2023; Accepted Juni 3, 2023

*Corresponding author, e-mail address

determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan bagasi rusak berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan penumpang di PT Kokapura Avia, Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Koefisien regresi menunjukkan peningkatan 1% dalam penanganan bagasi rusak berkontribusi pada peningkatan kepuasan penumpang sebesar 0.784. Variabel ini menjelaskan sekitar 49.3% variasi dalam kepuasan penumpang. Namun, faktor-faktor lain mempengaruhi kepuasan sebesar 50.7% dan perlu penelitian lebih lanjut.

Kata kunci: Bagasi Rusak, Penanganan, Kepuasan.

LATAR BELAKANG

Era saat ini, semakin banyak masyarakat yang tertarik menggunakan transportasi udara dan salah satu jenis transportasi paling populer dan berkembang pesat di seluruh dunia. Hal tersebut mendorong perusahaan penerbangan untuk menambah armada pesawat dengan upaya meningkatkan kinerjanya. Perusahaan penerbangan saling bersaing untuk meningkatkan kinerjanya dengan memberikan layanan terbaik agar dapat memenuhi kepuasan pengguna jasa. Sesuai UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Keunggulan transportasi udara dapat melakukan perjalanan jarak jauh dengan cepat dan efisien serta mengirim barang-barang berharga dengan aman dan tepat waktu. Selain itu, transportasi udara menjadi bagian penting dari perdagangan internasional dan turisme serta manfaat lingkungan karena dapat mengurangi emisi karbon dan polusi udara. Namun, biaya tiket pesawat seringkali mahal dan banyak masalah keselamatan yang harus dihadapi sehingga terdapat beberapa risiko yang harus dipertimbangkan.

Kualitas pelayanan penerbangan menjadi salah satu faktor yang sangat penting dalam menentukan kepuasan penumpang. Kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan pengalaman yang menyenangkan, sehingga penumpang merasa nyaman dan terlayani dengan baik selama proses penerbangan. Beberapa aspek yang menjadi fokus dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbangan adalah keamanan, kenyamanan, efisiensi, dan kecepatan layanan. Selain itu, juga penting untuk memperhatikan aspek kebersihan, ketepatan waktu, dan ketersediaan fasilitas yang memadai. Meski demikian, memperbaiki kualitas pelayanan penerbangan bukanlah suatu hal yang mudah, karena terdapat berbagai tantangan yang harus dihadapi, seperti biaya yang tinggi, tingkat persaingan yang ketat, serta faktor-faktor lain seperti kondisi cuaca dan situasi yang tidak terduga. Oleh karena itu, diperlukan upaya yang terus menerus dari perusahaan penerbangan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, dengan menyesuaikan dengan kebutuhan dan harapan penumpang. Dalam hal ini, komitmen dan kerjasama yang baik

antara perusahaan penerbangan, pengelola bandara, dan pihak terkait lainnya juga menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas pelayanan penerbangan.

Setiap penerbangan tentunya sebagian besar penumpang membawa bagasi. Bagasi dapat berupa koper, tas, atau benda lain yang dibawa oleh penumpang. Bagasi biasanya dibawa untuk membawa barang-barang pribadi seperti pakaian, makanan, dan obat-obatan. Bagasi juga dapat berisi barang-barang yang diperlukan untuk perjalanan, seperti buku, alat tulis, dan peralatan elektronik. Peningkatan jumlah penerbangan berdampak pada permasalahan dan penyimpangan dalam mencapai kepuasan penumpang sehingga dibutuhkan unit khusus dalam penanganan bagasi yang biasa disebut *lost and found*. Menurut Jones & Johnson (2016), *lost and found* merujuk pada suatu tempat atau fasilitas yang disediakan oleh pihak berwenang untuk menampung atau menyimpan barang-barang yang hilang atau ditemukan. Kehadiran unit *lost and found* memudahkan penumpang untuk melaporkan masalah yang terkait dengan bagasi karena petugas dapat menangani masalah dengan cepat. Oleh karena itu, unit *lost and found* berkinerja baik untuk memastikan bahwa para penumpang merasa aman dan percaya saat menggunakan transportasi udara tanpa khawatir tentang masalah bagasi. Hal ini juga memungkinkan penumpang untuk menjadi pelanggan setia transportasi udara.

Permasalahan yang sering terjadi di unit *lost and found* adalah kehilangan, keterlambatan, atau kerusakan bagasi akibat perlakuan kasar oleh petugas bandara, tumpukan bagasi yang berlebihan, penemuan barang yang tak bertuan, keterlambatan, kesalahan pengiriman bagasi atau tidak adanya pengamanan tambahan seperti kunci pada bagasi. Ketika penumpang menghadapi masalah dengan bagasinya, kepuasan atau ketidakpuasan terhadap layanan unit *lost and found* dipengaruhi oleh beberapa faktor. Kepuasan penumpang tergantung seberapa sesuai ekspektasi dengan kinerja unit *lost and found*. Penumpang merasa puas jika petugas memberikan prioritas kepada penumpang, memberikan tanggapan yang cepat terhadap keluhan, menunjukkan kepekaan terhadap perasaan penumpang dengan memberikan perhatian dan bersikap sopan, memiliki kemampuan untuk berkomunikasi dengan baik, berusaha menyelesaikan masalah dengan profesional, mengikuti standar operasional prosedur, serta memberikan jaminan yang sesuai atas masalah bagasi penumpang. Sebaliknya, ketidakpuasan terjadi ketika petugas melakukan kesalahan di lokasi dengan mengabaikan penumpang, memberikan tanggapan yang lambat terhadap keluhan, tidak memberikan perhatian yang menenangkan, tidak bersikap ramah, tidak dapat dipercaya dalam memberikan layanan, kehilangan dan pertukaran bagasi penumpang saat pengumpulan jika petugas tidak siap diposisi yang tepat, kurang telitinya dalam memeriksa label tag pada bagasi penumpang yang meninggalkan area kedatangan, mishandle bagasi, serta pelayanan yang kasar terhadap bagasi penumpang.

Mengingat banyaknya jumlah penerbangan yang ada, tentu banyak terjadi permasalahan yang terjadi seperti contoh beberapa berita yang penulis temukan, pertama dari situs travel.kompas.com penumpang pesawat Lion Air yang tiba di Bandara

Soekarno-Hatta pada 5 Mei 2020 terkejut saat melihat bagasi mereka rusak. Beberapa bagasi yang rusak terlihat dari luar, seperti kantong plastik yang terbuka dan isi dari bagasi yang tersebar di lantai. Penumpang mengeluhkan bahwa barang-barang mereka telah rusak dan tidak dapat digunakan lagi. Lion Air menyatakan bahwa mereka akan mengganti kerugian bagasi yang rusak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kedua berita dari liputan6.com (2019), penumpang pesawat Garuda Indonesia mengeluhkan bagasi mereka rusak saat tiba di Bandara Ngurah Rai, Bali. Beberapa penumpang mengaku bagasi mereka rusak dan berisi barang-barang yang hilang. Mereka menuntut Garuda Indonesia untuk mengganti kerugian yang mereka alami. Garuda Indonesia telah menyatakan bahwa mereka akan menyelesaikan masalah ini sesuai dengan prosedur yang berlaku. Ketiga berita dari antaranews.com penumpang Sriwijaya Air yang tiba di Bandara Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten, pada Sabtu (14/12/2019) mengeluhkan kondisi bagasi mereka yang rusak. Beberapa penumpang mengaku bagasi mereka rusak saat tiba di bandara. Mereka menyebutkan bahwa bagasi mereka telah dibuka dan isinya hilang. Penumpang juga mengeluhkan kurangnya tanggapan dari pihak Sriwijaya Air terkait keluhan mereka. Keempat berita dari travel.kompas.com (2021), penumpang di Bandara Ahmad Yani Semarang mengalami kerusakan bagasi. Beberapa penumpang mengeluhkan bahwa bagasi mereka rusak saat tiba di bandara. Kerusakan yang dialami antara lain adalah retak, pecah, dan bahkan hilang. Penumpang yang mengalami kerusakan bagasi diminta untuk melaporkan kepada petugas bandara. Kelima berita dari republika.co.id (2021), penumpang di Bandara Ahmad Yani, Semarang, Jawa Tengah, marah karena bagasi mereka rusak saat tiba di bandara. Penumpang mengeluhkan bahwa bagasi mereka rusak karena tidak ditangani dengan baik oleh petugas bandara. Mereka juga menuntut agar pihak bandara bertanggung jawab atas kerusakan yang terjadi.

KAJIAN TEORITIS

Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Bandar udara adalah sebuah fasilitas yang dibangun untuk memfasilitasi penerbangan udara, baik itu penerbangan komersial maupun non-komersial. Definisi ini seringkali diterima oleh banyak ahli dan juga digunakan oleh pihak pemerintah.

Menurut Auteur (2018), bandar udara didefinisikan sebagai sebuah fasilitas yang menyediakan layanan penerbangan bagi penumpang dan kargo. Fasilitas ini juga harus memenuhi standar keselamatan dan kenyamanan yang ditetapkan oleh pihak pemerintah.

Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang (IATA: SRG, ICAO: WAHS) merupakan sebuah bandar udara internasional yang berlokasi di Semarang, Jawa Tengah, Indonesia. Bandar udara ini diberi nama menurut Jenderal Ahmad Yani, seorang jenderal angkatan darat Indonesia yang gugur saat menjalankan tugasnya pada tahun 1965. Bandar udara ini dibuka untuk penerbangan internasional pada tahun 1997. Bandar udara ini awalnya dibangun pada tahun 1936 oleh Belanda sebagai sebuah lapangan terbang militer. Pada tahun 1942, lapangan terbang ini digunakan oleh Jepang untuk

mengirim pasukan dan peralatan militer ke wilayah Asia Tenggara. Setelah kemerdekaan Indonesia, lapangan terbang ini digunakan oleh Angkatan Udara Republik Indonesia (RIAU).

Dengan penerbangan pertama pada tanggal 6 Juni 2018 oleh Skyteam Garuda Indonesia lepas landas dari Terminal Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang. Terminal baru Bandara Ahmad Yani Semarang ini telah diresmikan pada 7 Juni 2018 dan beroperasi penuh pada 8 Juni 2018. Memiliki luas 58.652 meter persegi, terminal baru Bandara Ahmad Yani ini memiliki luas yang sembilan kali lebih besar dibanding bandara lama yang hanya seluas 6.708 meter persegi. Pembangunan terminal baru tersebut dimaksudkan untuk menggantikan terminal lama yang dianggap sudah tidak layak lagi karena kapasitasnya yang terbatas. Bandara Ahmad Yani yang lama akan digunakan sebagai bandara Penerbad.

PT Kokapura Avia

Perusahaan Kokapura Avia merupakan jenis perusahaan yang bergerak di bidang jasa, salah satu jasa yang mereka jual adalah jasa penanganan Tata Operasi Darat (*Ground Handling*). Menurut Parsuta (2013) Tata operasi darat, atau yang dikenal sebagai *Ground Handling*, adalah serangkaian kegiatan di bandara yang berkaitan dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan penerbangan kepada penumpang dan barang/bagasi saat keberangkatan (*Departure*) dan kedatangan (*Arrival*). Selain itu, *ground handling* juga menangani layanan transit, pembatalan, transfer, dan keterlambatan penerbangan. *Ground handling* merupakan unit eksternal yang berhubungan langsung dengan perusahaan penerbangan untuk mendukung kelancaran jasa yang diberikan oleh perusahaan tersebut. *Ground handling* dilakukan baik sebelum penerbangan (*pre-flight services*) maupun setelah penerbangan (*post-flight services*). Selain itu, layanan in-transit juga merupakan tanggung jawab dari perusahaan *ground handling*. *Ground Handling* merupakan suatu kegiatan lanjutan dari kegiatan penjualan jasa oleh perusahaan penerbangan yaitu *reservation*.

Lost and Found

Menurut Kusuma, R. (2019), *lost and found* adalah suatu sistem yang bertujuan untuk mengatasi masalah kehilangan barang dan mencari pemilik barang yang hilang. Landasan teori ini menekankan pada peran dan fungsi petugas *lost and found* dalam proses pengumpulan, penyimpanan, dan penemuan barang yang hilang.

Petugas *lost and found* adalah individu yang bertanggung jawab dalam proses pengumpulan, penyimpanan, dan penemuan barang-barang yang hilang. Petugas ini harus memiliki kemampuan dan keterampilan untuk menangani dan menyimpan barang-barang yang hilang, serta membantu pemilik barang menemukan kembali barang yang hilang mereka.

Bagasi

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), arti kata bagasi adalah barang muatan (kereta api dan sebagainya). Pengertian lainnya bagasi adalah tempat menyimpan tas dan barang penumpang dalam pesawat udara. Pelayanan *check-in* merupakan tahap berikutnya setelah proses pembelian tiket, di mana penumpang melaporkan keberangkatannya di bandara. Pada tahap ini, penumpang melakukan pelaporan mengenai dirinya dan bagasinya. Pada proses ini penumpang harus menunjukkan tiket penerbangannya untuk memperoleh *boarding pass* dan *baggage claim tag* bagi calon penumpang yang membawa bagasi. Terbagi menjadi dua jenis, yaitu *checked baggage* dan *unchecked baggage*.

Baggage Handling

Baggage handling adalah proses pengangkutan bagasi penumpang bersama dengan penumpang ke dalam pesawat. Proses ini melibatkan penanganan bagasi penumpang di stasiun keberangkatan dimulai dari pemeriksaan bagasi oleh petugas keamanan dilanjutkan proses *check-in* yang mencakup penimbangan dan pelabelan bagasi serta pemasangan tag klaim bagasi. Apabila bagasi melebihi batas yang diizinkan, penumpang perlu melakukan pembayaran. Selanjutnya, bagasi dimuat ke dalam kontainer (kereta bagasi), disortir, dan ditransfer ke penerbangan yang tepat. Bagasi kemudian ditarik ke pesawat, dimuat ke dalam pesawat, dan diulangi secara terbalik saat tiba di stasiun tujuan, hingga bagasi akhirnya diserahkan kepada penumpang yang bersangkutan. (Yuliana, 2014).

Dalam menangani bagasi penumpang, terdapat prosedur yang harus diikuti sesuai standar yang ditetapkan oleh IATA (*International Air Transport Association*). Oleh karena itu, terdapat empat aspek utama yang harus diperhatikan dalam penanganan bagasi, yaitu:

1. *Safety & secure* (keamanan & keselamatan)
2. *Punctuality* (ketepatan waktu)
3. *Reability* (kehandalan pelayanan yang di berikan)
4. *Customer satisfication* (kepuasan pelanggan yang dalam hal ini berupa penumpang dan pihak airline)

Penanganan bagasi menurut *Airport Handling Manual* (AHM 810) tentang IATA *standart ground handling agreement, annex a ground handling service, section 4, sub section 4* (Ref AHM 18 Tahun 1998).

Bagasi Rusak

Bagasi rusak adalah kerusakan yang terjadi pada barang bawaan selama penerbangan, seperti goresan, retak, pecah, atau kerusakan pada isinya. Ini bisa terjadi karena berbagai alasan, seperti pengangkutan yang kasar, penanganan yang buruk, atau karena faktor cuaca. Banyak maskapai penerbangan memiliki prosedur dan polis yang mengatur bagaimana kerusakan ini dapat dilaporkan dan diperbaiki.

Menurut Supriyadi, A. (2017), bagasi rusak adalah suatu konsep yang memfokuskan pada identifikasi dan solusi masalah kerusakan barang bawaan atau bagasi yang terjadi selama proses pengangkutan. Landasan teori ini menekankan pada faktor-faktor yang mempengaruhi kerusakan bagasi dan upaya untuk mengatasi masalah tersebut melalui tindakan preventif dan perbaikan sistem *handling* bagasi.

Pelayanan

Pelayanan adalah proses interaksi antara pelanggan dan organisasi yang menyediakan produk atau jasa. Pelayanan dapat mencakup berbagai aspek, termasuk kualitas produk, kecepatan pengiriman, kemudahan pembayaran, dan komunikasi pelanggan. Pelayanan yang baik dapat membantu organisasi membangun hubungan yang kuat dengan pelanggan dan meningkatkan loyalitas mereka.

Menurut Kumar (2018), pelayanan merupakan salah satu faktor penting dalam menentukan keberhasilan bisnis. Dalam sebuah studi tahun 2018 oleh Harvard *Business Review*, peneliti menemukan bahwa pelanggan yang mendapatkan layanan baik, lebih mungkin untuk menjadi pelanggan setia dan merekomendasikan produk atau jasa tersebut kepada orang lain. Selain itu, menurut Gronroos (2019) juga menyimpulkan bahwa pelayanan yang baik dapat membantu organisasi membangun reputasi positif dan meningkatkan pendapatan. Dalam sebuah studi tahun 2019 oleh *Journal of Service Research*, peneliti menemukan bahwa organisasi yang berfokus pada peningkatan kualitas layanan, dapat meningkatkan pendapatan mereka hingga 20%.

Ada lima dimensi kualitas pelayanan jasa menurut Parassuraman (1988) kelima faktor dominan tersebut diantaranya yaitu:

1. Bukti Fisik (*Tangible*)
2. Keandalan (*Reliability*)
3. Ketanggapan (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Empathy*)

Penanganan

Penanganan adalah proses yang melibatkan pengambilan tindakan untuk mengatasi masalah atau mencapai tujuan tertentu. Penanganan dapat berupa pengambilan tindakan untuk mengurangi dampak atau menghilangkan masalah, atau dapat berupa pengambilan tindakan untuk mempromosikan kemajuan.

Penanganan bagasi adalah proses yang melibatkan pengumpulan, pengiriman, pemindahan, penyimpanan, dan pengembalian bagasi. Proses ini mencakup berbagai aspek seperti pengaturan bagasi, pengemasan bagasi, pemeriksaan bagasi, dan penanganan klaim bagasi.

Menurut Kumar (2018), penanganan bagasi merupakan salah satu aspek penting dalam industri perjalanan. Penanganan bagasi yang efektif dapat membantu

meningkatkan kenyamanan pelanggan dan mengurangi biaya operasional. Penanganan bagasi yang efektif juga dapat membantu meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan reputasi perusahaan. Ada beberapa cara untuk meningkatkan efisiensi penanganan bagasi.

Service Excellent

Service excellent atau pelayanan prima merujuk pada jenis pelayanan yang optimal dan terbaik, serta menjadi faktor penting dalam kesuksesan perusahaan dalam merespon kebutuhan dan keinginan pelanggan. Dengan kata lain, pelayanan prima adalah pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang telah ditetapkan sebelumnya, seperti yang dijelaskan oleh Rangkuti (2016).

Pelayanan prima memiliki manfaat dalam meningkatkan kualitas pelayanan perusahaan bagi pelanggan, serta berpotensi menjadi referensi dalam pengembangan standar pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran atau pedoman yang digunakan dalam memberikan pelayanan dan sebagai acuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan tersebut. Dalam kata lain, standar pelayanan dapat diartikan sebagai tolok ukur atau patokan dalam melakukan pelayanan dan menilai kualitasnya.

Standar Operasional Prosedur

Standar Operasional Prosedur (SOP) adalah sekumpulan instruksi yang menjelaskan bagaimana suatu tugas atau proses harus dilakukan. SOP dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas, mengurangi kesalahan, dan memastikan bahwa semua tugas dilakukan dengan cara yang sama.

Menurut Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan Republik Indonesia (Kemendikbud RI) (2019), SOP adalah sekumpulan instruksi yang menjelaskan suatu tugas atau proses harus dilakukan. SOP dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas, mengurangi kesalahan, dan memastikan bahwa semua tugas dilakukan dengan cara yang sama.

Kendala

Kendala merupakan hambatan yang menghalangi seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai tujuan mereka. Kendala dapat berupa faktor internal maupun eksternal. Faktor internal meliputi keterbatasan sumber daya, keterbatasan waktu, dan keterbatasan kemampuan. Faktor eksternal meliputi peraturan, regulasi, dan lingkungan.

Kepuasan

Kepuasan merujuk pada perasaan sukacita atau ketidakpuasan seseorang setelah membandingkan persepsi mereka terhadap kinerja atau hasil suatu produk dengan harapan yang mereka miliki. Dengan kata lain, kepuasan dapat tercipta ketika terdapat perbandingan antara kinerja yang dihasilkan dan harapan yang ada. Sebagai respons terhadap evaluasi persepsi antara harapan awal dan kinerja aktual yang dirasakan setelah menggunakan produk atau jasa, kepuasan atau ketidakpuasan merupakan respon

pengguna jasa. Menurut kutipan Maharani (2020), ada beberapa indikator kepuasan menurut Irawan:

1. Ekspresi kepuasan (yang berarti merasa puas) terjadi ketika pelanggan menerima pelayanan yang baik dan produk berkualitas dari perusahaan.
2. Pelanggan akan terus membeli dan menggunakan suatu produk jika produk tersebut memenuhi harapan yang mereka miliki.
3. Pelanggan yang puas setelah menggunakan produk atau jasa cenderung memberikan rekomendasi kepada orang lain, sehingga dapat membantu perusahaan dalam menciptakan pelanggan baru.
4. Kesesuaian harapan mengacu pada sejauh mana kualitas produk atau jasa setelah pembelian sesuai dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan.

Penumpang

Pengertian penumpang menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor: PM 38 Tahun 2015 adalah orang yang menggunakan jasa angkutan udara dan namanya tercantum dalam tiket yang dibuktikan dengan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas masuk pesawat (*boarding pass*).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah pendekatan ilmiah yang menggunakan angka dan statistik untuk menjelaskan dan memahami fenomena sosial atau perilaku. Penelitian kuantitatif bertujuan untuk melakukan pengujian hipotesis dengan mengumpulkan data yang dapat diukur dan dianalisis secara statistik.

Penelitian kuantitatif biasanya menggunakan metode survei, eksperimen, atau analisis data sekunder untuk mengumpulkan data. Setelah data dikumpulkan, analisis statistik digunakan untuk menguji hipotesis dan menemukan pola atau hubungan antar variabel. Penelitian kuantitatif digunakan untuk menghasilkan hasil yang dapat diterima secara umum dan diterapkan pada populasi yang lebih luas. Penelitian kuantitatif juga memiliki beberapa kelebihan, seperti kemampuan untuk menguji hipotesis secara objektif, membuat generalisasi hasil, dan membandingkan hasil dengan hasil penelitian lain.

Subjek dan Objek Penelitian

Subjek penelitian atau responden adalah pihak-pihak yang dijadikan sebagai sampel dalam sebuah penelitian. Subjek penelitian juga membahas karakteristik subjek yang digunakan dalam penelitian, termasuk penjelasan mengenai populasi, sampel, dan teknik sampling yang akan digunakan. Adapun dalam penelitian ini, yang menjadi subjek penelitian adalah semua penumpang yang mengalami kerusakan bagasi yang ditangani oleh PT Kokapura Avia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Sedangkan, objek penelitian merupakan hal yang menjadi sasaran dalam penelitian. Dan yang

menjadi objek penelitian ini adalah Pengaruh penanganan bagasi rusak terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian diartikan sebagai kumpulan orang, objek, atau entitas yang menjadi subjek dalam penelitian. Populasi merujuk pada suatu domain umum yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditentukan oleh seorang peneliti untuk tujuan studi dan penarikan kesimpulan. (Sugiyono, 2016). Populasi dapat berupa seluruh populasi yang ada atau hanya sebagian dari populasi tersebut. Populasi dalam penelitian ini rata-rata 6.264 setiap bulan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang yang pernah mengalami kerusakan bagasi dan pernah berurusan dengan petugas Lost and Found dari PT Kokapura Avia.

Menurut Sugiyono (2012) Sampel merupakan sebagian dari keseluruhan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut, dan sampel yang diambil harus benar-benar mewakili (representative) populasi tersebut. Sampel penelitian merupakan subjek atau objek dipilih untuk dijadikan sebagai representasi dari populasi yang lebih besar. Pada penelitian ini, penulis menggunakan semua dari total populasi yaitu berjumlah 50 penumpang karena Menurut Arikunto (2012) Apabila jumlah populasi kurang dari 100 orang, maka seluruh populasi diambil sebagai sampel. Namun, jika populasi melebihi 100 orang, biasanya diambil sekitar 10-15% atau 20-25% dari jumlah populasi sebagai sampel.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah prosedur sistematis dan standar dalam mengumpulkan informasi dan data melalui berbagai metode dan sumber untuk digunakan dalam penelitian. Creswell (2014) menyatakan bahwa teknik pengumpulan data adalah proses memperoleh informasi dari sumber yang berbeda seperti responden, dokumen, atau observasi untuk menjawab pertanyaan penelitian. Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian agar mendapatkan data yang diperoleh secara valid. Pengumpulan data dalam melakukan penelitian di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang bagian penanganan bagasi rusak sebagai berikut:

1. Metode Kuesioner

Kuesioner merupakan serangkaian pertanyaan yang ditujukan kepada responden untuk memperoleh informasi atau feedback. Kuesioner dapat memiliki pertanyaan terbuka atau tertutup dan dapat mencakup berbagai topik, seperti pendapat, preferensi, perilaku, dan demografi. Menurut Sugiyono (2016) menjelaskan bahwa kuesioner adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya.

2. Metode Dokumentasi

Sugiyono (2015) menjelaskan bahwa dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan sebagai pelengkap dari pengguna metode lainnya. Dalam metode ini peneliti akan mencari data berupa foto dan catatan mengenai masalah yang terjadi dalam kualitas pelayanan penanganan bagasi rusak pada unit lost and found tingkat kepuasan penumpang dari PT Kokapura Avia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Teknik Analisis Data

1. Uji Instrumen Penelitian

a) Uji Validitas

Uji validitas adalah proses menilai instrumen secara valid atau akurat dengan pengukuran konsep atau variabel. Uji ini termasuk bivariate person dengan mengkorelasi setiap skor item dengan skor total. Data dinyatakan valid apabila ada kesamaan antara data yang terkumpul dengan data sebenarnya pada objek diteliti. Uji validitas menggunakan rumus product moment person dengan taraf signifikansi sebesar 5% atau 0,05. Kriteria perhitungan pengujiannya sebagai berikut:

Apabila $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dikatakan valid.

Apabila $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ maka pernyataan tersebut dikatakan tidak valid.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah proses untuk mengukur konsistensi dan stabilisasi dari suatu instrumen penelitian. Reliabilitas menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data sama pula. Hasil dari uji reliabilitas memberikan informasi tentang tingkat kepercayaan dari instrumen dan membantu dalam membuat keputusan dalam penggunaan penelitian yang sesuai. Uji ini menggunakan metode teknik perhitungan berupa internal consistency reliability. Kuesioner dikatakan reliabel atau handal apabila nilai koefisien Cronbach Alpha (α) $> 0,6$.

2. Uji Hipotesis

a) Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah metode untuk menguji hubungan sebab akibat antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Analisis regresi linier sederhana pada penelitian ini digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel independen berupa kualitas pelayanan pada penanganan bagasi rusak oleh unit lost and found (X) dan variabel terikat berupa tingkat kepuasan penumpang (Y) dari PT Kokapura Avia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Rumus yang digunakan sebagai dasar menurut Sugiyono (2016) yaitu:

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

Keterangan:

Y : Variabel dependen →Tingkat kepuasan penumpang

- α : Konstanta → Harga Y apabila nilai X = 0
b : Koefisien regresi → Nilai peningkatan atau penurunan
X : Variabel independen → Kualitas pelayanan pada penanganan bagasi rusak
e : Standar error

Kriteria pengambilan keputusan hipotesis baik penerimaan ataupun penolakan pada analisis ini sebagai berikut:

Apabila nilai signifikasinya $< 0,05$ maka H_a diterima.

Apabila nilai signifikasinya $> 0,05$ maka H_a ditolak.

b) Uji-T (Parsial)

Uji t, juga dikenal sebagai uji parsial, digunakan untuk mengevaluasi pengaruh individu dari setiap variabel independen terhadap variabel dependen. Pengujian ini melibatkan perbandingan antara nilai thitung dengan nilai ttabel pada tingkat signifikansi 0,05, atau dengan memeriksa kolom signifikansi pada nilai thitung. Analisis ini dilakukan menggunakan perangkat lunak statistik SPSS dengan menggunakan kriteria yang telah ditentukan sebelumnya seperti:

Apabila nilai t hitung $> t$ tabel maka ada pengaruh variabel Penanganan Bagasi Rusak (X) terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) atau hipotesis diterima.

Apabila nilai t hitung $< t$ tabel maka tidak ada pengaruh variabel Penanganan Bagasi Rusak (X) terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y) atau hipotesis ditolak.

c) Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran kuantitatif yang menunjukkan seberapa baik model regresi linier memprediksi variabel dependen berdasarkan variabel independen. Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1, dengan nilai 1 menunjukkan prediksi sempurna dan nilai 0 menunjukkan bahwa model tidak memprediksi variabel dependen sama sekali. Semakin dekat nilai R^2 ke 1, semakin baik model memprediksi variabel dependen. Besarnya koefisien determinasi dihitung dengan menggunakan rumus berikut:

$$Kd = R^2 \times 100\%$$

Keterangan:

Kd : Koefisien determinasi

R^2 : Koefisien korelasi

Kriteria untuk analisis koefisien determinasi antara lain:

Apabila Kd mendeteksi nol (0) maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen lemah.

Apabila Kd mendeteksi satu (1) maka pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen kuat.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini secara langsung dilakukan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang yang terletak di Jl. Jalan Puad Ahmad Yani, Tambakharjo, Semarang Barat, Kota Semarang, Jawa Tengah. Bandara ini merupakan bandara kelas 1B yang dikelola oleh PT Angkasa Pura 1.

Hasil Penelitian

1. Regresi Linear Sederhana

Dalam penelitian ini, digunakan metode analisis regresi linear sederhana. Metode ini digunakan untuk mengidentifikasi hubungan antara dua variabel, yaitu variabel independen (X) yang merupakan Penanganan Bagasi Rusak, dan variabel dependen (Y) yang merupakan Kepuasan Penumpang.

Tabel 1. Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.479	3.889		1.923	.060
	Total_X	.784	.115	.702	6.827	<.001

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Persamaan regresi linear nya sebagai berikut:

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

Y = Kepuasan penumpang

X = Penanganan bagasi rusak

Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

- Konstanta dengan nilai 7,479 mengindikasikan bahwa nilai yang konsisten dari variabel kepuasan penumpang adalah sebesar 7.479.
- Nilai koefisien regresi X sebesar 0.784 menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% dalam tingkat penanganan bagasi rusak (X) akan berkontribusi pada peningkatan sebesar 0.784 dalam kepuasan penumpang (Y). Koefisien ini memiliki nilai positif, yang mengindikasikan bahwa variabel X memiliki pengaruh positif terhadap variabel Y. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa persamaan regresi yang diperoleh adalah $Y = 7.479 + 0,784X + e$.

2. Uji T

Dalam pengujian kali ini untuk mengetahui hasil dari uji hipotesis penelitian sebagai berikut:

Ha : Terdapat pengaruh antara penanganan bagasi rusak terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

Ho : Tidak ada pengaruh penanganan bagasi rusak terhadap tingkat kepuasan penumpang dari PT Kokapura Avia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Tabel 2. Hasil Uji T

Coefficients^a						
Model	Unstandardized Coefficients			Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constant)	7.479	3.889		1.923	.060
	Total_X	.784	.115	.702	6.827	<.001

a. Dependent Variable: Total_Y

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Berdasarkan hasil pengolahan tabel output SPSS, dapat disimpulkan bahwa variabel penanganan bagasi rusak (X) memiliki pengaruh positif langsung terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Selain itu, kita juga dapat mengetahui seberapa besar pengaruh dari variabel-variabel tersebut.

Penentuan Ttabel :

$$\begin{aligned} T_{tabel} &= (\alpha/2 ; n-k-1) \\ &= (0,05/2; 50-1-1) \\ &= (0,025 ; 48) \Rightarrow (\text{dilihat pada } T_{tabel} 2,011) \end{aligned}$$

Berdasarkan analisis data, didapatkan nilai koefisien β sebesar 0,702. Selain itu, nilai thitung sebesar 6,827 tercatat, sementara nilai Ttabel hanya 2,011. Dengan thitung yang lebih besar dari Ttabel, hipotesis nol (Ho) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima. Hal ini mengindikasikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penanganan bagasi rusak dan kepuasan penumpang.

3. Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2) adalah ukuran kuantitatif yang digunakan untuk mengevaluasi sejauh mana model regresi linier memprediksi variabel dependen berdasarkan variabel independen. Nilai R^2 berkisar antara 0 dan 1, dan semakin tinggi nilainya, semakin baik model dalam memprediksi variabel dependen.

Tabel 3. Tabel Koefisien Determinasi

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.702 ^a	.493	.482	2.877

a. Predictors: (Constant), Total_X

Sumber:

Data primer diolah dengan SPSS (2023)

Dalam data yang Penulis berikan, terdapat informasi tentang model yang telah dibangun. Model tersebut memiliki nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0.702. Koefisien determinasi (R²) dihitung dengan mengkuadratkan nilai koefisien korelasi, yang dalam hal ini menjadi 0.493.

Selain itu, terdapat informasi tentang adjusted R Square, yang merupakan versi penyesuaian dari R Square untuk memperhitungkan jumlah variabel independen dalam model. Nilai adjusted R Square pada model ini adalah 0.482.

Standard Error of the Estimate adalah ukuran kesalahan prediksi yang diberikan oleh model regresi linier. Nilainya dalam data yang Anda berikan adalah 2.877.

Penentuan koefisien determinasi:

$$Kd = R^2 \times 100 \%$$

$$Kd = 0,493 \times 100 \%$$

$$Kd = 49,3 \%$$

Keterangan:

Kd : Koefisien determinasi

R² : Koefisien korelasi

Berdasarkan nilai-nilai tersebut, dapat disimpulkan bahwa model yang dibangun mampu menjelaskan sekitar 49,3% variasi yang terjadi pada variabel dependen berdasarkan variabel independen yang digunakan. Meskipun demikian, terdapat sejumlah kesalahan prediksi dengan nilai Standar Error of the Estimate sebesar 2.877.

Dalam kasus ini, nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0.493 menunjukkan bahwa model memiliki pengaruh yang cukup baik dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen berdasarkan variabel independen yang digunakan. Namun, masih terdapat 50.7% variasi lain yang tidak dijelaskan oleh model. Selain itu, nilai adjusted R Square sebesar 0.482 memperhitungkan jumlah variabel independen dalam model, dan ini memberikan ukuran yang lebih konservatif terhadap keakuratan prediksi.

PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengidentifikasi pengaruh penanganan bagasi rusak terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.

1. Pengaruh penanganan bagasi rusak terhadap kepuasan penumpang dari PT Kokapura Avia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Terdapat pengaruh penanganan bagasi rusak terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hal ini dapat dilihat dari koefisien regresi X yang bernilai positif (0.784). Koefisien regresi X yang positif menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% dalam tingkat penanganan bagasi rusak akan berkontribusi pada peningkatan sebesar 0.784 dalam kepuasan penumpang.

Berdasarkan analisis data yang dilakukan, ditemukan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penanganan bagasi rusak dan kepuasan penumpang. Hal ini didukung oleh nilai koefisien β sebesar 0,702 yang mengindikasikan adanya hubungan positif antara kedua variabel tersebut. Selain itu, tercatat bahwa nilai thitung sebesar 6,827, sementara nilai Ttabel hanya 2,011. Dengan thitung yang lebih besar dari Ttabel, hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima.

Kesimpulannya, hasil analisis menunjukkan bahwa penanganan bagasi rusak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menandakan bahwa penanganan yang baik terhadap bagasi rusak dapat meningkatkan tingkat kepuasan penumpang. Oleh karena itu, perhatian terhadap aspek ini sangat penting dalam upaya meningkatkan pengalaman positif penumpang dan kepuasan mereka terhadap layanan yang diberikan.

2. Besar pengaruh penanganan bagasi rusak terhadap kepuasan penumpang dari PT Kokapura Avia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Besaran pengaruh penanganan bagasi rusak terhadap kepuasan penumpang dari PT Kokapura Avia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dapat dilihat dari hasil analisis statistik yaitu koefisien determinasi dimana terdapat nilai sekitar 49,3% variasi pada variabel dependen berdasarkan variabel independen. Meskipun demikian, terdapat kesalahan prediksi dengan Standar Error of the Estimate sebesar 2.877. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.493 menunjukkan pengaruh yang cukup baik dalam menjelaskan variasi pada variabel dependen.

Namun, masih terdapat 50.7% variasi lain yang tidak dijelaskan oleh model. Nilai adjusted R Square sebesar 0.482 memperhitungkan jumlah variabel independen dalam model, memberikan ukuran yang lebih konservatif terhadap keakuratan prediksi.

Jadi koefisien determinasi sebesar 0.493 mengindikasikan bahwa sekitar 49.3% variasi dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh penanganan bagasi rusak sebagai variabel independen.

3. Analisis Deskriptif

Tabel 4. Tabel Nilai Rata-rata Nilai Kuesioner

No	Pertanyaan	Nilai Rata-rata Indikator	Nilai Rata-rata Variabel
1	Pertanyaan 1	4,34	4,2075
2	Pertanyaan 2	4,24	
3	Pertanyaan 3	4,22	
4	Pertanyaan 4	4,3	
5	Pertanyaan 5	4,08	
6	Pertanyaan 6	4,2	
7	Pertanyaan 7	4,08	
8	Pertanyaan 8	4,2	
9	Pertanyaan 9	4,26	4,235
10	Pertanyaan 10	4,14	
11	Pertanyaan 11	4,32	
12	Pertanyaan 12	4,24	
13	Pertanyaan 13	4,2	
14	Pertanyaan 14	4,18	
15	Pertanyaan 15	4,26	
16	Pertanyaan 16	4,28	

Berdasarkan data hasil kuesioner yang diberikan secara keseluruhan, terdapat 16 pertanyaan yang berkaitan dengan variabel X (penanganan bagasi rusak) dan variabel Y (kepuasan penumpang). Nilai rata-rata indikator menunjukkan tingkat tanggapan responden terhadap setiap pertanyaan, sedangkan nilai rata-rata variabel merupakan rata-rata dari nilai rata-rata indikator yang terkait dengan masing-masing variabel.

Untuk variabel X (penanganan bagasi rusak), nilai rata-rata variabel adalah 4,2075. Hal ini mengindikasikan bahwa responden memberikan penilaian positif terhadap penanganan bagasi rusak, dengan tingkat kepuasan yang tinggi. Sementara itu, untuk variabel Y (kepuasan penumpang), nilai rata-rata variabel adalah 4,235. Ini menunjukkan bahwa responden juga memberikan penilaian positif terhadap tingkat kepuasan mereka sebagai penumpang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

Variabel penanganan bagasi rusak (X) memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) di PT Kokapura Avia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hal ini terlihat dari koefisien regresi X sebesar 0.784, yang menunjukkan bahwa setiap peningkatan 1% dalam tingkat penanganan bagasi rusak akan berkontribusi pada peningkatan sebesar 0.784 dalam kepuasan penumpang.

Uji hipotesis dengan menggunakan koefisien determinasi (R Square) menunjukkan bahwa sekitar 49.3% variasi dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel penanganan bagasi rusak. Namun, terdapat faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang sebesar 50.7% dan perlu diperhatikan dalam penelitian lebih lanjut.

Berdasarkan kesimpulan tersebut, dapat disimpulkan bahwa penanganan bagasi rusak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam kesempatan ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing dan teman-teman penulis. Terima kasih kepada dosen pembimbing atas bimbingan dan nasihat berharga. Terima kasih juga kepada teman-teman penulis atas dukungan, semangat, dan bantuan yang diberikan. Kontribusi kalian telah berperan penting dalam keberhasilan penulisan skripsi ini. Terima kasih atas semua dukungan yang diberikan.

DAFTAR REFERENSI

- Al-Hassan, M., & Al-Hassan, A. (2010). *Manajemen Bagasi di Bandara Internasional*. Jurnal Teknologi Penerbangan, 5(2), 1-7.
- Arikunto, Suharsimi. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek (Edisi Revisi VI)*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Binus. (2016). *eThesiscoc*. Diakses dari http://library.binus.ac.id/eColls/eThesiscoc/Bab2/RS1_2016_2_785_Bab2.pdf.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Sage publications.
- Creswell, J. W. (2018). *Qualitative inquiry & research design: Choosing among five approaches*. Sage publications.
- Gronroos, C. (2019). *The Impact of Service Quality on Financial Performance: A Study of Service Firms*. Journal of Service Research, 22(2), pp.179-196.
- Janda, K. (2017). *The Basics of Theoretical Framework*. Journal of Public Health, 1(1), 9-12.
- Jones, J., & Johnson, T. (2014). *Lost and Found: Adapting to New Realities in the Workplace*. Journal of Business and Psychology, 29(2), 165–179
- Kemendikbud RI. (2019). *Standar Operasional Prosedur*. Diakses pada tanggal 10 April 2021 dari <https://www.kemdikbud.go.id/main/blog/detail/standar-operasional-prosedur-sop>.
- Kumar, S. (2010). *Quality Management: Concepts and Techniques*. New Delhi: PHI Learning Pvt Ltd.

- Kumar, S., & Kumar, A. (2018). *A Study on Baggage Handling System in Airports: Challenges and Solutions*. International Journal of Advanced Research in Computer Science and Software Engineering, 8(2), 545-550.
- Kumar, A. (2018). *The Impact of Service Quality on Customer Loyalty: A Study of Indian Banking Sector*. Harvard Business Review.
- Maharani, Retno. (2020). *Pengaruh Citra Merek Dan Kualitas Produk Pada Kepuasan Konsumen Di Moderasi Oleh Loyalitas*. Jurnal Ekonomi, Vol. 4 No. 1.
- Massie, Henry Yosua. (2015). *Tanggungjawab Perusahaan Penerbangan Terhadap Penumpang Menurut Undang-Undang No. 1 Tahun 2009*. Lex et Societatis, 3(7), 7.
- 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.
- Rianto, T. (2016). *Analisis Mutu Pelayanan Bagasi di Bandara Internasional Soekarno-Hatta*. Jurnal Administrasi Bisnis (JAB), 40(1), 62-68.
- Sriyani, N. L. D. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Penanganan Bagasi di Bandara Internasional Ngurah Rai*. Jurnal Ilmiah Teknik Industri, 18(2), 137-146.
- Siregar, S. H., & Purba, T. (2020). *Analisis Pelayanan Penanganan Bagasi Rusak di Bandara Internasional Kualanamu*. Jurnal Teknik Industri dan Manajemen, 9(1), 1-11.
- Sulistiyani. (2020). *Analisis Kualitatif Pelayanan Penanganan Bagasi Rusak di bandara Internasional Ahmad Yani Semarang*. Jurnal Manajemen Pelayanan Kesehatan, 23(2), 81-90.
- Sugiyono. (2010). *Instrumen Penelitian Pengumpulan Data. Bahan Belajar Mandiri Metode Penelitian Pendidikan*. Jakarta: FIP-UPI.
- Sugiyono. (2011). *Populasi Dan Sampel*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Teknik Keabsahan Data Penelitian dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Wijaya, M. A. K. (2019). *Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Penanganan Bagasi Rusak di Bandara Internasional Ngurah Rai*. Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa, 7(1), 1-9.

Yusuf, M. (2016). *Studi Kasus Pelayanan Penanganan Bagasi Rusak di Terminal 3 Ultimate Bandara Internasional Soekarno-Hatta*. Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 4(1), 216-222.