

Kualitas Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia (Studi Kasus di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok)

Nurfebriati¹ Yunus Purnama²

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia^{1,2}

Email: yunus.purnama@sttkd.ac.id

Abstrak

Transportasi udara dikenal karena efisiensi, kecepatan, kenyamanan, keselamatan, dan efektivitasnya yang tinggi. PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., sebagai maskapai terkemuka di Indonesia, menawarkan layanan penuh dengan fokus pada kenyamanan dan kualitas. Namun, terdapat masalah penanganan bagasi di Bandara Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok, dengan 134 kasus kerusakan dan kehilangan bagasi yang menyebabkan ketidakpuasan penumpang dalam enam bulan terakhir. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang Garuda Indonesia di bandara tersebut dan memberikan gambaran tentang efektivitas layanan bagasi serta kontribusinya terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan desain kausal untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia. Pengumpulan data dilakukan dengan kuesioner skala Likert pada 100 responden dari populasi 12.452 penumpang. Teknik analisis data mencakup uji instrumen, validitas, reliabilitas, asumsi klasik, dan regresi linear sederhana. Penelitian dilakukan pada Februari-April 2024 untuk memberikan wawasan tentang peningkatan layanan bagasi. Hasil analisis menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bagasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Koefisien regresi sebesar 0.612 mengindikasikan bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan bagasi meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0.612 unit. Uji signifikansi dengan p-value 0.000 menunjukkan pengaruh yang sangat signifikan, dengan nilai t hitung 6.161 jauh melebihi t tabel pada tingkat signifikansi 0,05. Koefisien determinasi (R Square) sebesar 0.630 menunjukkan bahwa 63% variasi kepuasan penumpang dijelaskan oleh kualitas pelayanan bagasi, dan nilai Adjusted R Square sebesar 0.620 menegaskan pengaruh signifikan meskipun mempertimbangkan jumlah prediktor. Koefisien beta terstandarisasi sebesar 0.794 menunjukkan kontribusi substansial peningkatan kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang.

Kata Kunci: Pelayanan, Bagasi, Kepuasan Penumpang, dan Maskapai Garuda

Abstract

Air transport is recognized for its high levels of efficiency, speed, comfort, safety, and effectiveness. PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk., a leading airline in Indonesia, offers full-service with a focus on passenger comfort and quality. However, there are issues with baggage handling at Lombok International Airport, where 134 cases of damaged and lost baggage have been reported in the past six months, leading to passenger dissatisfaction. This study aims to measure the impact of baggage service quality on passenger satisfaction with Garuda Indonesia at this airport and to determine the extent of this impact. The study is expected to provide insights into the effectiveness of baggage services and its contribution to passenger satisfaction, thus serving as a reference for service improvement by Garuda Indonesia. This research uses a quantitative method with a causal design to test the effect of baggage service quality on passenger satisfaction with Garuda Indonesia. Data was collected using a Likert scale questionnaire from 100 respondents out of a population of 12,452 passengers. Data analysis techniques include instrument testing, validity and reliability tests, classical assumption tests, and simple linear regression. The research was conducted from February to April 2024, aiming to provide insights into improving baggage services to enhance passenger satisfaction. The results indicate that baggage service quality has a significant impact on passenger satisfaction. The regression coefficient of 0.612 suggests that each one-unit increase in baggage service quality enhances passenger satisfaction by 0.612 units. The significance test with a p-value

of 0.000 shows a highly significant effect, with a t -value of 6.161 far exceeding the t -table value at a 0.05 significance level. The R Square coefficient of 0.630 indicates that 63% of the variation in passenger satisfaction can be explained by baggage service quality, and the Adjusted R Square value of 0.620 confirms the significant effect even when considering the number of predictors. The standardized beta coefficient of 0.794 highlights the substantial contribution of improving baggage service quality to increasing passenger satisfaction.

Keywords: Service, Baggage, Passenger Satisfaction, Garuda Airline



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

PENDAHULUAN

Bandara Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid adalah sebuah Bandara Udara yang di bangun di Kecamatan Tanak Awu, Kabupaten Lombok Tengah Nusa Tenggara Barat. Bandara Udara ini merupakan pengganti Bandar Udara Selaparang yang sudah tidak beroperasi lagi. Salah satu maskapai yang masuk di Bandara Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok ini adalah Garuda Indonesia. Transportasi udara merupakan salah satu transportasi yang dinilai memiliki tingkat efisiensi, kecepatan, kenyamanan, keselamatan, dan efektivitas yang tinggi. PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk. merupakan salah satu Maskapai yang ada di Indonesia dengan menawarkan konsep full service, yang dimana Maskapai tersebut mengutamakan pelayanan penuh kepada penumpang baik dari segi kenyamanan, pelayanan dan kualitas, dengan begitu penumpang yang menggunakan Maskapai tersebut dapat merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan. Perkembangan bisnis transportasi udara ini menunjukkan prospektif yang menggembirakan, baik ditingkat nasional maupun skala internasional. Hal ini ditandai dengan semakin banyaknya perusahaan penerbangan terjadwal dan meningkatnya frekuensi penerbangan di Bandar Udara Indonesia. Sesuai dengan kondisi alam Indonesia, dimana terdiri dari belasan ribu pulau maka transportasi udara menjadi pilihan utama dibandingkan dengan moda transportasi lain (laut dan darat) karena transportasi udara memiliki keunggulan dilihat dari sisi waktu yang lebih cepat dan kenyamanan yang didapat bagi para pengguna jasanya.

Maskapai Garuda Indonesia group mengoprasikan 210 armada pesawat sampai saat ini dan melayani 60 destinasi di seluruh dunia. Mengingat banyaknya jumlah penerbangan yang di lakukan Maskapai Garuda Indonesia, Tentu saja permasalahan yang terjadi seperti bagasi yang hilang, dan ketidak cukupan bagasi dalam menangani brang penumpang dll, maka Judul penelitian ini di latar belakang oleh sebuah penemuan dan beberapa artikel dimana salah satu penemuan di Bandara Zainuddin Abdul Madjid di Lombok untuk 6 bulan terkahir ini 134 penemuan berupa bagasi yang rusak dan hilang dan ketidakpuasan penumpang. Meskipun Maskapai Garuda Indonesia merupakan salah satu maskapai penerbangan di Indonesia yang sangat banyak di minati oleh masyarakat di dalam negeri maupun di luar negara. Setiap maskapai berusaha memenuhi harapan pelanggannya dengan memberikan pelayanan terbaik (Dewi, 2022). Kualitas pelayanan yang baik di perusahaan menciptakan kepuasan pelanggan. Hal ini didukung oleh beberapa penelitian sebelumnya, antara lain penelitian Matthew dan Fatmayat (2022) yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap kepuasan pelanggan Nam Air di Bandara Internasional Supadio Pontianak. Selain itu, penelitian yang dilakukan oleh Iqbal (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maskapai Garuda Indonesia di kota Yogyakarta. Nyatanya, masih banyak maskapai penerbangan yang belum memberikan pelayanan terbaik kepada penumpangnya.

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 bersama dalam satu pesawat dengan penumpangnya maka dari itu pelayanan bagasi sangat di perlukan di setiap maskapai penerbangan begitu juga penanganan bagasi oleh maskapai Garuda Indonesia. Setiap bagasi memiliki fungsi dan arti penting bagi pemiliknya, oleh karena itu diperlukan kehati-hatian dan keseriusan oleh petugas dalam pelayanan 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. Maskapai Garuda Indonesia yang digunakan sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU). Garuda melayani penerbangan domestik ke pulau Jawa, Sumatera, Bali dan Nusa Tenggara dengan beberapa kota tujuan. Penanganan bagasi dalam keadaan hilang/rusak pernah diteliti oleh Harry Fauzi, Hasim Purba, Jelly Leviza, Yefrizawati (2016) dan telah diteliti juga oleh Hadi dan Kusuma (2023) menunjukkan bahwa perusahaan angkutan udara diwajibkan untuk mengganti kerugian yang diderita penumpang jika terjadi kehilangan atau kerusakan bagasi. Oleh karena itu, pada maskapai Garuda Indonesia diperlukan pelayanan bagasi agar kegiatan menangani/menghandle barang bawaan penumpang dari bandara keberangkatan hingga sampai bandara tujuan berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur. Dan juga petugas gate merupakan petugas yang berhubungan langsung dengan passenger jika ada masalah dengan yang berkaitan dengan bagasi. Sweeping bagasi bertujuan untuk menjaga kenyamanan, keamanan dan keselamatan penerbangan, sehingga tingkat kepuasan dalam penanganan sweeping bagasi itu juga berada pada petugas unit gate itu sendiri. Selain itu tugas para petugas sweeping bagasi yaitu melakukan pengecekan terhadap barang bawaan passenger yang berlebihan ataupun ukurannya yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan oleh perusahaan penerbangan.

Berbagai kendala dihadapi pihak petugas sweeping saat melaksanakan tugasnya, dimana pihak passenger menolak keras barangnya untuk dibagasi dengan rasa kekhawatiran seperti khawatir barangnya akan pecah, rusak, hilang, bahkan ketinggalan, padahal kepuasan penumpang menjadi prioritas utama yang harus diperhatikan oleh perusahaan. Penelitian oleh Putra dan Rini (2021) mendukung pandangan ini, menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan yang tinggi berkorelasi dengan kemungkinan besar untuk keberhasilan bisnis jangka panjang. Mereka mengidentifikasi bahwa tanggapan positif dari pelanggan sering kali mencerminkan potensi kesuksesan perusahaan di masa depan dan berkontribusi pada peningkatan reputasi dan kinerja bisnis. Dimana indikator kepuasan pelanggan itu sendiri terdiri dari kesesuaian harapan, minat berkunjung Kembali, kesediaan merekomendasikan. (Fatoni, 2018). Sehingga pelayanan tersebut sangatlah diperhatikan oleh pihak perusahaan. Selain melakukan pengecekan terhadap boarding pass, petugas gate juga tidak jarang melakukan pengecekan terhadap barang bawaan penumpang yang akan dibawa masuk ke kabin pesawat, dimana barang tersebut sudah sesuai dengan aturan baik dari segi berat maupun ukurannya ataupun belum, sehingga untuk memastikannya maka dilakukannya sweeping bagasi demi kenyamanan serta keamanan selama dalam perjalanan. Apabila barang penumpang sudah sesuai dengan prosedur, maka penumpang tersebut diperbolehkan melanjutkan proses boarding.

Berdasarkan dengan uraian di atas akhirnya memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia" (Studi Kasus di Bandara Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok). Berdasarkan latar belakang di atas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian sebagai

berikut: Apakah kualitas pelayanan bagasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandara Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok? Seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandara Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok? Penelitian ini membahas mengenai bagaimana Kualitas Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia (Studi Kasus Di Bandara Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok). Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandara Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bnadara Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Tinjauan Pustaka

Pelayanan

Menurut Kotler (2016) mendefinisikan pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan aktivitas seseorang, sekelompok dan organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Menurut (Monir dalam Larasati Lolla, 2015) mengatakan palayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Kualitas Pelayanan

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam menenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut Arianto (2018) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan. Menurut Tjiptono (2017) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara mengimbangi persepsi para konsumen atas pelayanan nyata yang mereka terima dengan pelayanan yang sesungguhnya mereka harapkan terhadap atribut-atribut pelayanan suatu perusahaan.

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*.

Bagasi

Bagasi merupakan suatu harta benda berharga atau barang pribadi yang dimiliki penumpang yang sudah diizinkan oleh penumpang untuk barang berharganya diangkut oleh maskapai penerbangan ke dalam pesawat dan merupakan kebutuhan persediaan penumpang selama melakukan perjalanan. Menurut (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.

Kepuasan Penumpang

Penelitian oleh Kotler dan Keller (2016) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah hasil dari perbandingan antara harapan pelanggan dan persepsi mereka terhadap kinerja layanan yang diterima. Mereka menekankan pentingnya memenuhi atau melampaui harapan pelanggan untuk meningkatkan kepuasan dan loyalitas. Menurut Lovelock dan Wirtz (2015) kepuasan adalah suatu sikap yang diputuskan berdasarkan pengalaman yang didapatkan. Kepuasan merupakan penilaian mengenai ciri atau keistimewaan produk atau jasa sendiri, yang menyediakan tingkat kesenangan konsumen berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan konsumen. Kepuasan konsumen dapat diciptakan melalui kualitas, pelayanan dan nilai finisi diatas dapat disimpulkan bahwa apabila kinerja petugas yang tidak sesuai harapan penumpang dan tidak sesuai dengan peraturan yang ada maka konsumen penumpang akan merasa kecewa terhadap pelayanan tersebut, dan apabila kinerja petugas sesuai yang diharapkan para penumpang maka akan merasa puas dengan pelayanan. Indikator Kepuasan Penumpang:

1. Kepuasan pelanggan muncul ketika ekspektasi mereka terhadap kualitas layanan dipenuhi atau bahkan melebihi harapan mereka Kotler dan Keller (2016)
2. Penumpang yang merasa puas dengan layanan lebih cenderung merekomendasikan maskapai kepada orang lain, yang merupakan indikator penting dari kualitas layanan dan kepuasan pelanggan Tsiotsou dan Vasioti (2018).
3. Kepuasan penumpang mempengaruhi keputusan mereka untuk memilih kembali maskapai yang sama untuk perjalanan berikutnya. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya menjaga kepuasan pelanggan untuk membangun loyalitas jangka panjang di industri penerbangan di Indonesia (Hidayat dan Lestar, 2023).

Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan adalah rujukan dari penelitian terdahulu yang relevan guna mendukung penelitian yang akan dilakukan. Berikut ini dikemukakan penelitian relevan dengan membahas permasalahan yang sesuai dengan penelitian ini. Penelitian-penelitian yang relevan Disajikan dalam bentuk tabulasi sebagai berikut:

Tabel 1. Penelitian Yang Relevan

No.	Nama	Tahun	Judul	Hasil Penelitian
1	Faizatul Fajariah	2019	Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan penumpang. Penelitian ini termasuk dalam kategori penelitian penjelasan (explanatory research). Jumlah sampel dalam penelitian ini sebanyak 99 orang. Teknik analisis menggunakan analisis jalur. Hasil penelitian

			passanger pt garuda indonesia (persero)	menunjukkan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Kualitas layanan berpengaruh terhadap kepercayaan penumpang, yang berarti bahwa peningkatan kualitas layanan dapat meningkatkan kepercayaan penumpang. Kepuasan penumpang berpengaruh terhadap kepercayaan penumpang, yang berarti bahwa peningkatan kepuasan penumpang dapat meningkatkan kepercayaan penumpang. Kepercayaan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, yang berarti bahwa semakin tinggi kepercayaan yang dimiliki penumpang dapat meningkatkan kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang mampu memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang, yang berarti bahwa kualitas layanan Garuda Indonesia Yogyakarta yang berkualitas dapat meningkatkan kepercayaan penumpang, apabila penumpang merasa puas pada Garuda Indonesia Yogyakarta. Kepercayaan merupakan penguat (memediasi) kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan, yang berarti bahwa kualitas layanan Garuda Indonesia Yogyakarta yang berkualitas dapat meningkatkan kepuasan pelanggan, apabila kepercayaan pelanggan pada Garuda Indonesia Yogyakarta juga meningkat.
2.	Muhammad Dhio Darus Kasyful Mahalli, S.E., M.Si	2015	Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Internasional Kualanamu	Penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data dari kuesioner dan wawancara langsung dengan pemberi informasi. Metode Analisis data yang digunakan yaitu analisis deskriptif dan Indeks Kepuasan Konsumen. Hasil yang didapatkan dari penelitian ini adalah menurut penggunaan metode Customer Satisfaction Index (CSI) atau Indeks Kepuasan Konsumen menunjukkan tingkat kepuasan penumpang terhadap kualitas Bandar Udara Internasional Kualanamu sebesar 63,6% yang berarti nilai ini berada pada katagori cukup puas. Hal ini menunjukkan bahwa penumpang yang menggunakan pelayanan di Bandar Udara Kualanamu merasa cukup puas dengan kinerja dan pelayanan yang diberikan.
3.	Rachmat dan Ismail	2021	Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas dan Keberhasilan Bisnis: Studi Kasus pada Industri Jasa	kepuasan pelanggan berhubungan erat dengan loyalitas dan retensi pelanggan, yang pada gilirannya mempengaruhi keberhasilan bisnis jangka panjang. Mereka menemukan bahwa peningkatan dalam kualitas pelayanan, termasuk penanganan masalah bagasi dan pelayanan pelanggan yang responsif, berkontribusi pada kepuasan pelanggan yang lebih tinggi dan keberhasilan bisnis yang berkelanjutan.

Sumber: Penelitian Sebelumnya

Berdasarkan penelitian yang relevan, maka terdapat perbedaan dan persamaan dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti. Persamaannya membahas dua variabel tentang kualitas pelayanan dan kepuasan, namun yang membedakan penelitian ini adalah waktu dan subjek penelitian yang akan diteliti. Peneliti akan mengambil subjek penelitian di Bandara Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

Hipotesis

Menurut Sugiyono, (2019) Hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah penelitian telah dinyatakan dalam bentuk

kalimat pertanyaan. Beberapa hasil penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Faizatul & Fajariah. (2019), menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Laksono (2021), kualitas pelayanan, penanganan bagasi penumpang dan manajemen waktu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Diniyati (2021), ditemukan ada pengaruh antara variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y). Begitupula hasil penelitian Faiz Albana (2022), menyatakan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink. Berdasarkan latar belakang, perumusan masalah dan tinjauan pustaka maka penulis mengajukan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara tentang bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penulisan hipotesis penelitian berikut ini: H_1 : Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian adalah cara ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu (Sugiyono, 2019). Menurut Sugiyono (2019:17) penelitian kuantitatif diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif / statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis. Kausal reserch menurut sugiyono (2019) adalah hubungan sebab akibat, bila X maka Y. Yang berarti bila kualitas pelayanan bagasi di maskapai Garuda Indonesia bagus maka akan ada kepuasan penumpang. Dikatakan kuantitatif karena penelitian ini digunakan untuk meneliti populasi dan sampel, pengumpulan data variabel "kualitas pelayanan bagasi di maskapai Garuda Indonesia dan kepuasan penumpang" menggunakan skala likert, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik. Penelitian ini menggunakan instrumen kuesioner. Penelitian dilakukan pada bulan Februari-April 2024 di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok Nusa Tenggara Barat.

Populasi dan Sampel

Menurut (Sugiyono, 2019), 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. Jadi populasi merupakan keseluruhan obyek ataupun subyek pada penelitian yang ada. Populasi dalam penelitian ini mengacu pada jumlah penumpang maskapai Garuda Indonesia dari bulan Agustus s/d bulan September 2023 sebanyak 12.452 penumpang yang menggunakan maskapai Garuda Indonesia di Bandar udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Sampel menurut (Sugiyono, 2019) bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut. Menurut Sugiyono (2019) *probability sampling* adalah Teknik pengambilan sampel yang memberika peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel. Dalam penentuan sampel (Sugiyono, 2019) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak dalam penelitian antara 30 sampai dengan 500 adalah tercukupi untuk digunakan. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian terhadap populasi yang besar, sehingga penelitian ini yang dilakukan penelitian harus menggunakan teknik pengambilan sampel. Jumlah sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah 99 responden yang dibulatkan menjadi 100 responden.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2017) adalah sebagai berikut: Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dalam penelitian adalah mendapatkan data, tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar yang ditetapkan. Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini yaitu:

1. Kuesioner (Angket). Menurut Sugiyono (2019) kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang efisien bila peneliti tahu dengan pasti variabel yang akan diukur dan tahu apa yang bisa diharapkan dari responden. Selain itu, kuesioner juga cocok digunakan bila jumlah responden cukup besar dan tersebar di wilayah yang luas. Kuesioner ini digunakan untuk dapat mengetahui data tentang kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok.
2. Skala Pengukuran. Skala pengukuran merupakan kesepakatan yang digunakan sebagai acuan untuk menentukan panjang pendeknya interval yang ada dalam alat ukur, sehingga alat ukur tersebut bila digunakan dalam pengukuran akan menghasilkan data kuantitatif. Pada penelitian ini pengukuran skor menggunakan skala Likert.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara udara internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara Kualitas Pelayanan Bagasi dan Kepuasan Penumpang, dengan koefisien regresi sebesar 0.612. Ini berarti setiap peningkatan satu unit dalam Kualitas Pelayanan Bagasi berpotensi meningkatkan Kepuasan Penumpang sebesar 0.612 unit. Uji signifikansi menunjukkan p-value sebesar 0.000, yang jauh di bawah tingkat signifikansi 0.05, mengindikasikan bahwa pengaruh ini sangat signifikan. Nilai t hitung sebesar 6.161 yang jauh melebihi nilai t tabel pada tingkat signifikansi 0.05 semakin memperkuat temuan bahwa Kualitas Pelayanan Bagasi memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Temuan ini dapat dihubungkan dengan beberapa pertanyaan dalam kuesioner pelayanan. Dalam analisis kualitas pelayanan bagasi, atribut-atribut yang memiliki skor tertinggi dan terendah memberikan gambaran tentang aspek-aspek yang dianggap sangat baik atau perlu ditingkatkan oleh para responden. Dari data yang diberikan, terlihat bahwa skor tertinggi untuk pelayanan bagasi adalah 50, yang diberikan oleh 13 responden. Responden-responden ini memberikan nilai 5 pada semua atribut, menunjukkan kepuasan penuh terhadap semua aspek pelayanan bagasi yang meliputi bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Sebaliknya, skor terendah adalah 37, yang diberikan oleh satu responden. Hal ini menunjukkan bahwa ada beberapa aspek pelayanan yang kurang memuaskan bagi responden ini. Skor rendah ini mungkin disebabkan oleh ketidakpuasan terhadap atribut tertentu seperti kecepatan pelayanan, ketepatan waktu dalam memberikan layanan, atau kemampuan petugas dalam menangani keluhan penumpang dengan cepat dan efektif.

Secara keseluruhan, data ini menunjukkan bahwa meskipun ada beberapa responden yang sangat puas dengan kualitas pelayanan bagasi, masih ada ruang untuk perbaikan terutama dalam aspek-aspek tertentu yang mendapat skor rendah. Dengan memperhatikan feedback ini, pihak pengelola dapat fokus pada peningkatan aspek-aspek yang kurang untuk mencapai

tingkat kepuasan yang lebih tinggi di masa mendatang. Dalam hal kepuasan pelayanan, atribut dengan skor tertinggi juga adalah 50, yang diberikan oleh beberapa responden. Responden yang memberikan skor ini merasa sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, baik dari segi kualitas pelayanan maupun kemampuan petugas dalam menjalankan tanggung jawab dan memberikan kepuasan kepada penumpang. Sebaliknya, atribut dengan skor terendah adalah 17, yang diberikan oleh satu responden. Ini menunjukkan bahwa ada ketidakpuasan yang signifikan pada beberapa aspek pelayanan, seperti kemampuan petugas dalam menjalankan tugasnya dan kondisi atau fasilitas yang disediakan. Secara keseluruhan, meskipun banyak responden yang sangat puas dengan pelayanan yang diberikan, masih ada kebutuhan untuk meningkatkan aspek-aspek tertentu guna mencapai tingkat kepuasan yang lebih tinggi di masa mendatang.

Dari analisis ini, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang merupakan dua aspek yang saling berkaitan dan penting untuk diperhatikan oleh pihak pengelola agar dapat terus meningkatkan pelayanan yang diberikan. Hal ini sejalan dengan penelitian oleh Susanti dan Pratama (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan bagasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Soekarno-Hatta. Mereka menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan bagasi dapat meningkatkan kepuasan penumpang hingga 40%. Penelitian lain oleh Widiastuti et al, (2022) juga mendukung temuan ini, dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di bandara, terutama dalam penanganan bagasi dan interaksi dengan petugas, secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas penumpang. Widiastuti et al. menekankan bahwa fokus pada peningkatan kualitas layanan di area kritis seperti bagasi dapat menghasilkan peningkatan signifikan dalam kepuasan keseluruhan penumpang dan mendorong mereka untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Penelitian ini menunjukkan kesamaan dalam temuan mereka terkait pentingnya kualitas pelayanan bagasi dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Kedua penelitian ini menekankan bahwa peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam penanganan bagasi dan interaksi dengan petugas, memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fokus pada peningkatan aspek pelayanan yang mendapat skor rendah dapat menghasilkan peningkatan kepuasan penumpang secara keseluruhan, yang pada gilirannya mendorong penumpang untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Selanjutnya penelitian oleh Rahmawati dan Santoso (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan bagasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Ngurah Rai. Mereka menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan bagasi dapat meningkatkan kepuasan penumpang hingga 38%. Penelitian lain oleh Anggraeni et al (2022) juga mendukung temuan ini, dengan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di bandara, terutama dalam penanganan bagasi dan interaksi dengan petugas, secara signifikan mempengaruhi tingkat kepuasan dan loyalitas penumpang. Anggraeni et al. menekankan bahwa fokus pada peningkatan kualitas layanan di area kritis seperti bagasi dapat menghasilkan peningkatan signifikan dalam kepuasan keseluruhan penumpang dan mendorong mereka untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain. Penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya karena peningkatan kualitas pelayanan, terutama dalam penanganan bagasi dan interaksi dengan petugas, memiliki dampak signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa fokus pada peningkatan aspek pelayanan yang mendapat skor rendah dapat menghasilkan peningkatan kepuasan penumpang secara keseluruhan, yang pada gilirannya mendorong penumpang untuk merekomendasikan layanan tersebut kepada orang lain.

Seberapa Besar Pengaruh Pelayanan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok

Hasil analisis koefisien determinasi menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Bagasi memiliki pengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang, dengan nilai R Square sebesar 0.630. Ini berarti bahwa 63.0% variasi dalam Kepuasan Penumpang dapat dijelaskan oleh Kualitas Pelayanan Bagasi. Nilai Adjusted R Square sebesar 0.620 menunjukkan bahwa meskipun jumlah prediktor dalam model diperhitungkan, pengaruh Kualitas Pelayanan Bagasi tetap signifikan. Koefisien beta terstandarisasi sebesar 0.794 menegaskan kekuatan pengaruh Kualitas Pelayanan Bagasi yang substansial terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini menggarisbawahi bahwa peningkatan dalam kualitas pelayanan bagasi berpotensi memberikan dampak yang signifikan pada kepuasan penumpang. Penelitian ini menjelaskan ekspektasi penumpang yang lebih dari sekadar pemenuhan kebutuhan dasar dalam pelayanan bagasi. Penumpang mengharapkan layanan yang proaktif dan responsif, termasuk kecepatan dalam penanganan bagasi, komunikasi yang jelas tentang status bagasi, serta fasilitas yang memadai untuk menangani masalah seperti bagasi yang hilang atau rusak. Selain itu, penumpang berharap adanya sistem pelacakan bagasi yang transparan dan mudah diakses, serta pelayanan yang ramah dan cepat dalam menangani keluhan atau permintaan terkait bagasi. Semua ini merupakan aspek penting yang mempengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Penelitian penelitian sebelumnya mendukung temuan ini. Sebagai contoh, penelitian oleh Yuliana dan Setiawan (2023) menemukan bahwa kualitas pelayanan bagasi secara signifikan mempengaruhi kepuasan penumpang di Bandara Juanda Surabaya, dengan peningkatan kualitas pelayanan bagasi yang dapat meningkatkan kepuasan penumpang hingga 45%. Penelitian lain oleh Fitria dan Hermawan (2022) juga menunjukkan bahwa perbaikan dalam kualitas pelayanan bagasi berkontribusi signifikan terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang di Bandara Kualanamu Medan. Temuan ini memperkuat bahwa fokus pada peningkatan kecepatan, transparansi, dan responsivitas dalam pelayanan bagasi sangat penting untuk memenuhi harapan penumpang dan meningkatkan kepuasan mereka. Adapun penelitian oleh Sari, dkk (2024) bahwa bahwa kualitas layanan bagasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas penumpang. Dimensi kualitas pelayanan bagasi yang paling berpengaruh adalah keamanan bagasi, ketepatan waktu pengantaran bagasi, dan kemudahan pelacakan bagasi.

Analisis karakteristik responden menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bagasi memiliki dampak signifikan terhadap keputusan penggunaan jasa maskapai, terutama terkait dengan tujuan dan frekuensi perjalanan. Banyak responden adalah pelajar atau mahasiswa yang melakukan perjalanan untuk tujuan pendidikan atau liburan, dengan sebagian besar melakukan perjalanan untuk pertama kalinya. Kualitas pelayanan bagasi yang baik berperan penting dalam membentuk pengalaman positif bagi penumpang. Jika pelayanan bagasi diberikan dengan baik, seperti kecepatan yang memadai dan penanganan keluhan yang efektif, penumpang akan merasa puas. Kepuasan ini sangat penting, terutama bagi mereka yang baru pertama kali menggunakan jasa maskapai. Pengalaman yang memuaskan dapat membangun persepsi positif yang mendorong penumpang untuk memilih kembali maskapai tersebut di masa depan. Sebaliknya, jika pelayanan bagasi kurang memadai, seperti lambat atau tidak efisien dalam menangani keluhan, penumpang mungkin merasa kecewa. Ketidakpuasan ini dapat mempengaruhi keputusan mereka untuk tidak menggunakan kembali jasa maskapai tersebut, terutama bagi mereka yang sering melakukan perjalanan untuk pendidikan atau liburan. Oleh karena itu, penting bagi pihak pengelola maskapai untuk memastikan bahwa pelayanan bagasi tetap berkualitas tinggi. Dengan memberikan pelayanan yang memuaskan,

maskapai tidak hanya meningkatkan kepuasan penumpang, tetapi juga meningkatkan kemungkinan mereka akan terus menggunakan jasa maskapai tersebut di masa mendatang. Kualitas pelayanan yang baik dapat membangun loyalitas pelanggan dan mendukung keberhasilan jangka panjang maskapai. Penelitian ini menggarisbawahi pentingnya melampaui pemenuhan kebutuhan dasar dalam pelayanan bagasi untuk memenuhi ekspektasi penumpang yang lebih tinggi. Penumpang tidak hanya mengharapkan layanan bagasi yang memadai, tetapi juga layanan yang proaktif dan responsif. Aspek-aspek utama yang diharapkan meliputi kecepatan dalam penanganan bagasi, komunikasi yang jelas tentang status bagasi, serta fasilitas yang memadai untuk menangani masalah seperti bagasi yang hilang atau rusak. Penumpang juga berharap adanya sistem pelacakan bagasi yang transparan dan mudah diakses, serta pelayanan yang ramah dan cepat dalam menangani keluhan atau permintaan terkait bagasi. Semua faktor ini sangat penting dalam mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

KESIMPULAN

Penelitian ini dilakukan untuk menganalisis tentang Kualitas Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandara Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan: Kualitas pelayanan bagasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Semakin baik kualitas pelayanan bagasi yang diberikan maka kepuasan penumpang semakin tinggi, karena kualitas pelayanan yang diberikan oleh pihak bandara ataupun maskapai tentang barang bawaan penumpang atau bagasi sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, maka dari itu pelayanan harus diperhatikan secara baik dan benar sehingga kepuasan penumpang semakin bagus. Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan bagasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan koefisien regresi sebesar 0.612. Ini berarti bahwa setiap peningkatan satu unit dalam kualitas pelayanan bagasi dapat meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0.612 unit. Uji signifikansi dengan p-value 0.000 mengindikasikan bahwa pengaruh ini sangat signifikan, dengan nilai t hitung 6.161 yang jauh melebihi nilai t tabel pada tingkat signifikansi 0.05. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0.630 menunjukkan bahwa 63% variasi dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan bagasi. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0.620 menegaskan bahwa meskipun jumlah prediktor dalam model diperhitungkan, pengaruh kualitas pelayanan bagasi tetap signifikan. Koefisien beta terstandarisasi sebesar 0.794 menegaskan bahwa kualitas pelayanan bagasi memiliki pengaruh substansial terhadap kepuasan penumpang, yang berarti bahwa peningkatan dalam kualitas pelayanan bagasi secara substansial berkontribusi pada peningkatan kepuasan penumpang.

Saran

1. Saran Bagi Perusahaan:
 - a. Fokus pada Aspek yang Membawa Pengaruh Signifikan: Dengan koefisien regresi sebesar 0.612 dan nilai t hitung 6.161 yang menunjukkan pengaruh signifikan kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang, penting bagi pengelola bandara untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada aspek-aspek yang berdampak langsung pada kepuasan. Misalnya, memperbaiki kecepatan penanganan bagasi, ketepatan waktu, dan efektivitas penanganan keluhan penumpang dapat meningkatkan kepuasan penumpang secara keseluruhan.
 - b. Optimalkan Faktor yang Memiliki Pengaruh Substansial: Dengan nilai R^2 0.630 yang menunjukkan bahwa 63% variasi dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh

kualitas pelayanan bagasi, serta koefisien beta terstandarisasi sebesar 0.794 yang menunjukkan pengaruh besar, pengelola bandara harus mengidentifikasi dan memperbaiki area pelayanan yang kurang memuaskan. Fokus pada kecepatan, transparansi, dan responsivitas dalam pelayanan bagasi serta penguatan fasilitas untuk menangani masalah seperti bagasi yang hilang atau rusak akan berkontribusi pada peningkatan kepuasan penumpang.

2. Saran Bagi Penelitian Selanjutnya: Untuk penelitian selanjutnya yang ingin mengeksplorasi lebih lanjut hubungan antara kualitas pelayanan bagasi dan kepuasan penumpang, saran-saran berikut dapat dipertimbangkan:
 - a. Memasukkan variabel lain yang berpotensi mempengaruhi kepuasan penumpang, seperti waktu tunggu pengambilan bagasi, kemudahan proses klaim bagasi hilang, dan keamanan pengiriman bagasi.
 - b. Melakukan studi lintas bandara untuk membandingkan kualitas pelayanan bagasi diberbagai bandara, sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih luas tentang praktik terbaik dan perbedaan dalam mempengaruhi kepuasan penumpang.
 - c. Melakukan analisis lebih lanjut berdasarkan segmen penumpang (misalnya, penumpang bisnis vs. liburan, penumpang domestik vs. internasional) untuk memahami preferensi dan harapan yang berbeda terhadap layanan bagasi.

DAFTAR PUSTAKA

- Albana, F., & Firdausy, D. M. (2022). Pengaruh Kinerja Penanganan dan Kualitas Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink Rute Malang-Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 310-319.
- Anggraeni, S., Putri, W., & Yulianto, A. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Bandara terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang. *Jurnal Transportasi dan Logistik Indonesia*, 16(2), 90-102.
- Arianto, N., Patilaya, E. 2018. Pengaruh Kualitas Produk Dan Kelengkapan Produk Terhadap Keputusan Pembelian Produk Salt n Pepper Pada PT. Mitra Busana Sentosa Bintaro. *Jurnal KREATIF: Pemasaran, Sumberdaya Manusiadan Keuangan*, Vol. 6, No. 2
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka cipta.
- Assauri, Sofjan. 2012. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta : Rajawali Pers.
- Darus, M. D., & Mahalli, K. (2015). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Pelayanan di Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan*, 3(6), 14857.
- Diniyati, N. (2021). Pengaruh Penanganan Bagasi Rusak terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok Praya. Skripsi (Doctoral dissertation, STTKD Sekolah Tinggi Teknologi Kerdigantaraan Yogyakarta).
- Fajariah, F. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Passanger PT Garuda Indonesia (PERSERO). *Valid: Jurnal Ilmiah*, 16(2), 136-151.
- Fatoni, Adam Nur. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Distro RSCH Di Yogyakarta. *Home> Archive / Vol. 1 No. 4 (2018). Jurnal Dewantara*.
- Fitria, A., & Hermawan, T. (2022). Dampak Kualitas Pelayanan Bagasi terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang di Bandara Kualanamu Medan. *Jurnal Transportasi dan Manajemen*, 15(2), 130-143.
- Hadi, S., & Kusuma, Y. (2023). Pengaruh Kepatuhan terhadap Regulasi Penggantian Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Penerbangan. *Jurnal Hukum dan Transportasi*, 11(2), 85-97.



- Hidayat, W., & Lestari, S. (2023). Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan di Indonesia. *Jurnal Manajemen Pemasaran dan Kewirausahaan*, 8(3), 72-85.
- Iqbal, Mu. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia DiKota Yogyakarta. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 4(1), 66–74.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management* (15th ed.). Pearson Education.
- Laksono, D. N. T. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Bagasi Penumpang dan Manajemen Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan PT Lion Air di Bandara Surabaya. Skripsi, (Doctoral dissertation, STIE Mahardika Surabaya).
- Lallo, Larasati, 'pelayanan prima dalam pembuatan akta kelahiran di dinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten toraja utara', *Jurnal Pendidikan Dan Pembelajaran Kimia*, 4.1 (2015), 222–35
- Lauren, Lovelock, 'Manajemen Pemasaran Jasa' (Jakarta: indeks, 2015), p. 119
- Putra, A., & Rini, S. (2021). Kepuasan Pelanggan sebagai Prediktor Keberhasilan Bisnis: Studi Kasus pada Industri Jasa. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 13(2), 75-89.
- Rahmawati, A., & Santoso, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Ngurah Rai. *Jurnal Ilmiah Manajemen Transportasi dan Logistik*, 7(1), 33-45.
- Sari, dkk. (2024). Pengaruh Kualitas Layanan Bagasi Terhadap Loyalitas Penumpang pada Maskapai Penerbangan X di Indonesia. *Jurnal Sains dan Teknologi Penerbangan*, 21(2), 123-134
- Sartono Sinambela. (2019). *Manajemen Kinerja Pengelolaan, Pengukuran, dan Implekasi Kinerja*. Depok : PT Rajagrafindo Persada.
- Sinambela, Lijan Poltak. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori Kebijakan dan Implementasi*, cetakan kelima, Jakarta : PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet
- Suprpto. (2015). *Ground Handling dan Passenger and Baggage Handling*.
- Susanti, D., & Pratama, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Soekarno-Hatta. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 5(1), 45-58.
- Tjiptono, Fandy, 'Perspektif Manajemen Dan Pemasaran Kontemporer' (Yogyakarta: Andi, 2004), p. 101
- Tjiptono, *Manajemen Jasa* (Yogyakarta: Andi Offset, 2016)
- Tsiotsou, R. H., & Vasioti, K. (2018). Passenger Satisfaction in the Airline Industry: A Study of Different Factors. *Journal of Air Transport Management*, 68, 1-10.
- Widiastuti, R., Nugroho, S., & Haryanto, T. (2022). Peran Kualitas Pelayanan dalam Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Penumpang di Bandara. *Jurnal Transportasi Indonesia*, 14(3), 210-225.
- Yuliana, L., & Setiawan, A. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Juanda Surabaya. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik Indonesia*, 8(1), 55-67