

Pengaruh Efisiensi Waktu Penanganan Bagasi Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Terminal Kedatangan Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai

Ni Wayan Santika Yoni¹ Hemi Pramuraharjo²

D-III Operasi Bandar Udara Angkatan ke-19, Manajemen Penerbangan, Politeknik
Penerbangan Indonesia Curug, Kabupaten Tangerang, Banten, Indonesia^{1,2}
Email: santika3067@gmail.com¹ hemiraharjo@gmail.com²

Abstrak

Penelitian ini dilatarbelakangi dilatarbelakangi oleh kesenjangan antara target operasional InJourney Airports dan kondisi faktual di lapangan yang menunjukkan keterlambatan akibat luasnya tata letak apron serta keterbatasan personel dan infrastruktur *belt loader*. Dimana bertujuan untuk menganalisis pengaruh efisiensi waktu penanganan bagasi terhadap tingkat kepuasan penumpang di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif *Purposive Sampling* terhadap seratus penumpang kedatangan berusia 20–40 tahun yang membawa bagasi tercatat, dan data dianalisis menggunakan uji regresi linear sederhana. Hasilnya menunjukkan bahwa efisiensi waktu penanganan bagasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan kontribusi sebesar 82,6% dan nilai signifikansi $< 0,1$. Temuan ini menegaskan bahwa efisiensi waktu penanganan bagasi memiliki peran penting dalam meningkatkan kepuasan penumpang, meski kondisi keduanya secara keseluruhan masih berada pada kategori kurang baik. Penelitian ini memberikan kontribusi baik secara akademik maupun praktik. Secara akademik, penelitian ini memperkuat pemahaman mengenai pengaruh efisiensi waktu penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang dalam konteks operasional bandar udara. Secara praktik, penelitian ini merekomendasikan penambahan personel di area *breakdown*, penataan ulang jalur *baggage towing tractor*, serta penerapan sistem *monitoring* kinerja secara *real-time* guna meningkatkan efisiensi penanganan bagasi dan kepuasan penumpang.

Kata Kunci: Efisiensi Waktu, Penanganan Bagasi, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai



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

PENDAHULUAN

Sektor penerbangan merupakan tulang punggung transportasi yang menopang mobilitas masyarakat sekaligus menggerakkan perekonomian, terutama sektor pariwisata. Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, sebagai pintu masuk utama wisatawan mancanegara, mencatatkan lebih dari 23,9 juta penumpang kedatangan sepanjang tahun 2025. Di tengah pertumbuhan volume tersebut, proses penanganan bagasi di Terminal Kedatangan menjadi salah satu titik sentuh (touchpoint) yang menentukan penilaian penumpang terhadap kualitas layanan bandara, sebagaimana diatur dalam standar internasional Airport Service Quality (ASQ) yang menetapkan waktu ideal di bawah 20 menit untuk bagasi pertama (first bag) dan di bawah 60 menit untuk bagasi terakhir (last bag). Literatur manajemen kualitas layanan transportasi udara berkembang pesat dalam mengevaluasi kepuasan konsumen, dengan proses penanganan di darat (on-ground processes) diakui sebagai penentu utama penilaian penumpang (Halpern & Mwesiumo, 2021; Usman et al., 2023). Dwiky (2023) membuktikan secara kuantitatif bahwa kualitas layanan ground handling, khususnya penanganan bagasi kedatangan, berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, sementara Arifiani et al. (2025) menemukan bahwa on-time baggage performance berkorelasi kuat dengan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Ruminda et

al. (2023) turut menegaskan bahwa proses pengambilan bagasi di area kedatangan merupakan momen kebenaran (moments of truth) penutup perjalanan penumpang, sehingga kegagalan pada tahap ini berisiko menghapus kesan positif yang telah terbentuk sepanjang perjalanan.

Meskipun kajian mengenai kepuasan layanan bandara telah banyak dilakukan, sebagian besar penelitian terdahulu masih mengaitkan efisiensi waktu penanganan bagasi dengan variabel lain secara simultan, seperti citra maskapai, harga, atau kualitas fasilitas terminal (Joan Brilliand Ginting & Pamuraharjo, 2024; Yulyanah Turizkiyah & Nur Makkie Perdana Kusuma, 2025), maupun menempatkannya sebagai bagian dari sistem yang lebih luas dengan variabel mediasi (Iriansyah et al., 2026) Lokus penelitian tersebut pun masih terpusat pada bandara-bandara di wilayah Jakarta, sehingga belum ada penelitian yang secara spesifik menguji pengaruh efisiensi waktu penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, sebuah destinasi dengan karakteristik pariwisata premium dan volume kedatangan internasional yang tinggi. Kesenjangan ini diperkuat oleh kondisi faktual di lapangan: luasnya tata letak apron menyebabkan jarak tempuh baggage towing tractor dari pesawat menuju area breakdown menjadi jauh, ditambah keterbatasan personel dan infrastruktur belt loader yang memicu penumpukan bagasi pada jam sibuk (peak hours), sehingga menimbulkan kesenjangan antara target first bag 15 menit yang ditetapkan InJourney Airports (2025) dengan realitas waktu pemrosesan aktual. Berdasarkan uraian tersebut, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh efisiensi waktu penanganan bagasi terhadap tingkat kepuasan penumpang di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai secara langsung dan spesifik, tanpa melibatkan variabel mediasi maupun variabel tambahan lainnya, guna memperoleh gambaran yang lebih fokus mengenai hubungan kedua variabel tersebut pada konteks bandara yang berbeda dari penelitian-penelitian sebelumnya.

Penelitian Terdahulu yang Relevan

Berdasarkan judul yang diambil, beberapa penelitian relevan yang menjadi rujukan disajikan pada Tabel 1.

Tabel 1. Penelitian Terdahulu yang Relevan

No	Penulis/ Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Hasil	Kontribusi dan Relevansi
1	Yulyanah Turizkiyah & Kusuma (2025)	Pengaruh Durasi Pengambilan Bagasi dan Citra Maskapai terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta	Menganalisis pengaruh durasi pengambilan bagasi dan citra maskapai terhadap kepuasan penumpang	Kuantitatif, regresi berganda	Durasi pengambilan bagasi dan citra maskapai berpengaruh signifikan baik parsial maupun simultan terhadap kepuasan penumpang	Menegaskan relevansi durasi bagasi terhadap kepuasan, namun belum menguji lokus Bali
2	Arifiani, Anwar, Ricardianto, Rafi, & Octora (2025)	Kinerja Pengiriman Bagasi Tepat Waktu dan Kualitas Layanan Bagasi: Bukti Empiris Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta Indonesia	Menguji pengaruh on-time baggage performance dan kualitas layanan bagasi terhadap kepuasan penumpang	Kuantitatif, SEM	On-time baggage performance dan kualitas layanan bagasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang	Memperkuat argumen ketepatan waktu bagasi sebagai determinan kepuasan; menjadi dasar variabel X penelitian ini

3	Iriansyah, Setia, Yana, Mustika, & Reni (2026)	Pengaruh Waktu Tunggu Parkir, OTP, dan Sistem Penanganan Bagasi Masuk (BHS) terhadap Kepuasan Penumpang dengan Kualitas Layanan sebagai Variabel Mediasi di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta	Menganalisis pengaruh waktu tunggu parkir, OTP, dan BHS terhadap kepuasan penumpang melalui mediasi kualitas layanan	Kuantitatif, analisis jalur	Waktu tunggu parkir dan OTP berpengaruh signifikan; kualitas layanan memediasi hubungan tersebut, namun tidak memediasi waktu tunggu BHS-kepuasan	Menunjukkan kompleksitas variabel mediasi; memperkuat perlunya pengujian pengaruh langsung seperti pada penelitian ini
4	Ginting & Pamuraharjo (2024)	Meningkatkan Kepuasan Penumpang terhadap Kualitas Fasilitas Terminal, Layanan, dan Pengaruh Waktu Tunggu serta Harga	Menganalisis pengaruh kualitas fasilitas, layanan, waktu tunggu, dan harga terhadap kepuasan konsumen	Kuantitatif, regresi berganda	Waktu tunggu, harga, dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan baik parsial maupun simultan terhadap kepuasan konsumen	Mendukung peran waktu tunggu sebagai prediktor kepuasan, meski dalam cakupan variabel yang lebih luas
5	Rezaei et al. (2018)	Quality Assessment of Airline Baggage Handling Systems Using SERVQUAL and BWM	Menilai kualitas sistem penanganan bagasi maskapai menggunakan pendekatan SERVQUAL dan Best Worst Method	Kuantitatif, SERVQUAL & BWM	Pengelolaan waktu tunggu bersama kualitas layanan penting untuk meningkatkan kepuasan penumpang	Memberikan perspektif internasional bahwa waktu tunggu bagasi merupakan dimensi kualitas layanan yang universal

Sumber: Penulis, 2026

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan desain kuantitatif untuk mengukur dan menguji hubungan sebab-akibat antara variabel independen, yaitu efisiensi waktu penanganan bagasi (X), dan variabel dependen, yaitu kepuasan penumpang (Y), melalui data numerik yang diuji secara statistik menggunakan analisis regresi linear sederhana. Populasi penelitian meliputi seluruh penumpang pesawat udara yang tiba di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai dan membawa bagasi tercatat, dengan rata-rata volume kedatangan harian sepanjang tahun 2025 tercatat sebanyak 32.772 orang. Sampel penelitian ditentukan menggunakan teknik purposive sampling dengan kriteria penumpang kedatangan yang membawa bagasi tercatat dan berusia 20 hingga di atas 40 tahun. Mengingat teknik non-probability sampling yang digunakan, penentuan jumlah sampel merujuk pada kriteria Roscoe dalam Sugiyono (2023) yang menyatakan bahwa ukuran sampel layak berkisar antara 30 hingga 500 responden. Berdasarkan kriteria tersebut, peneliti menetapkan 100 responden sebagai sampel penelitian.

Data dikumpulkan melalui tiga teknik, yaitu observasi langsung terhadap waktu keluarnya bagasi pertama dan bagasi terakhir di area baggage claim, penyebaran kuesioner berskala Likert untuk mengukur persepsi responden, serta dokumentasi berupa laporan operasional dan foto kegiatan penelitian. Instrumen penelitian terdiri atas 12 butir pernyataan untuk variabel efisiensi waktu penanganan bagasi (X) yang mewakili enam indikator, yaitu First Bag Delivery, Last Bag Delivery, Punctuality, Resource Readiness, Process Flow, dan Safety & Handling, serta 12 butir pernyataan untuk variabel kepuasan penumpang (Y) yang mewakili lima indikator, yaitu Confirmation of Expectation, Comfort & Convenience, Staff Responsiveness, Overall Satisfaction, dan Future Intention & Recommendation. Sebelum pengumpulan data utama, peneliti menguji validitas dan reliabilitas instrumen pada 30 responden menggunakan SPSS versi 27. Uji validitas menggunakan korelasi Pearson dengan

kriteria nilai r hitung lebih besar daripada r tabel (0,361) pada taraf signifikansi 5%, sedangkan uji reliabilitas menggunakan koefisien Cronbach's Alpha dengan kriteria nilai melebihi 0,6. Sebelum data dianalisis, peneliti melakukan uji asumsi klasik yang meliputi uji normalitas menggunakan Normal Probability Plot dan uji Kolmogorov-Smirnov, uji heteroskedastisitas menggunakan uji Glejser, serta uji linearitas berdasarkan nilai Deviation from Linearity, seluruhnya pada taraf signifikansi 0,05.

Analisis data dilakukan melalui regresi linear sederhana dengan persamaan $Y = a + bX$, dilanjutkan dengan uji hipotesis berupa uji t (parsial) pada taraf signifikansi 0,05, uji koefisien determinasi (R^2) untuk mengetahui besaran kontribusi variabel X terhadap Y , serta uji korelasi Pearson untuk mengetahui kekuatan dan arah hubungan kedua variabel. Sebagai pelengkap, peneliti melakukan analisis kebutuhan sumber daya (demand planning) merujuk pada standar IATA Airport Handling Manual (AHM) untuk menghitung kebutuhan personel ideal di area breakdown guna mencapai target Service Level Agreement (SLA) yang ditetapkan. Penelitian ini dilaksanakan di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, Bali, pada periode Desember 2025 hingga Februari 2026.

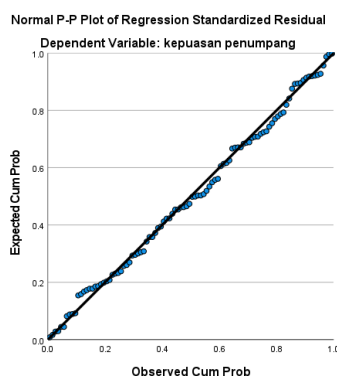
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini melibatkan 100 penumpang kedatangan sebagai responden, dengan mayoritas berada pada rentang usia 21-30 tahun (56%), diikuti usia 31-40 tahun (24%), usia 20 tahun (12%), dan usia di atas 40 tahun (8%). Hasil uji validitas terhadap 30 responden menunjukkan bahwa seluruh item pada variabel X dan variabel Y memiliki nilai r hitung positif dan melebihi r tabel (0,361), sehingga seluruh item dinyatakan valid. Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,988 untuk variabel X dan 0,991 untuk variabel Y , yang keduanya tergolong sangat tinggi. Analisis deskriptif terhadap 100 responden menggambarkan tanggapan responden pada variabel efisiensi waktu penanganan bagasi (X) dan kepuasan penumpang (Y), sebagaimana disajikan pada Tabel 2.

Tabel 2. Deskripsi Statistik Variabel Penelitian

Variabel	Skor Aktual	Skor Ideal	Kategori	Indikator Tertinggi	Indikator Terendah
Efisiensi Waktu Penanganan Bagasi (X)	3.415	6.000	Kurang Baik	First Bag Delivery (578)	Safety & Handling (555)
Kepuasan Penumpang (Y)	3.316	6.000	Kurang Baik	Comfort & Convenience (832)	Future Intention & Recommendation (543)

Sumber: Data primer diolah, 2026



Gambar 1. Hasil Uji Normalitas (Normal P-Plot)

Sumber: Penulis, 2026

Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana dan Uji Hipotesis

Parameter	Nilai	Keterangan
Konstanta (a)	3,215	-
Koefisien regresi X (b)	0,877	-
t hitung	21,563	> t tabel (0,1966)
Signifikansi uji t	0,000	< 0,05 (signifikan)
R Square (R ²)	0,826 (82,6%)	Kontribusi X terhadap Y
Koefisien Korelasi Pearson (r)	0,909	Sangat kuat dan positif
Signifikansi Pearson (1-tailed)	< 0,001	< 0,05 (signifikan)

Sumber: Data primer diolah dengan SPSS 27, 2026

Tabel 2 menunjukkan bahwa skor aktual variabel Efisiensi Waktu Penanganan Bagasi sebesar 3.415 dan skor aktual variabel Kepuasan Penumpang sebesar 3.316, keduanya dari skor ideal 6.000 dan berada pada kategori kurang baik. Berdasarkan indikator, First Bag Delivery memperoleh skor tertinggi pada variabel X, sedangkan Safety & Handling memperoleh skor terendah. Pada variabel Y, indikator Comfort & Convenience memperoleh skor tertinggi, sedangkan Future Intention & Recommendation memperoleh skor terendah. Gambar 1 menunjukkan bahwa titik-titik data menyebar mengikuti arah garis diagonal, yang mengindikasikan model regresi memenuhi asumsi normalitas. Hasil ini diperkuat oleh uji Kolmogorov-Smirnov yang menghasilkan nilai Asymp. Sig. (2-tailed) sebesar 0,200 (> 0,05). Uji Glejser menunjukkan nilai signifikansi variabel X sebesar 0,884 (> 0,05), yang berarti model regresi tidak mengalami gejala heteroskedastisitas. Uji linearitas menghasilkan nilai Deviation from Linearity sebesar 0,103 (> 0,05) dan nilai Linearity sebesar < 0,001 (< 0,05), yang membuktikan hubungan kedua variabel bersifat linear.

Tabel 3 menunjukkan bahwa nilai konstanta (a) sebesar 3,215 dan koefisien regresi variabel X (b) sebesar 0,877, sehingga diperoleh persamaan regresi $Y = 3,215 + 0,877X$. Hasil uji t menghasilkan nilai t hitung sebesar 21,563, lebih besar daripada t tabel sebesar 0,1966 pada taraf signifikansi 0,000 (< 0,05), sehingga H₀ ditolak dan H₁ diterima. Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,826 menunjukkan bahwa variabel efisiensi waktu penanganan bagasi berkontribusi sebesar 82,6% terhadap kepuasan penumpang, sedangkan 17,4% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hasil uji korelasi Pearson menghasilkan nilai r sebesar 0,909 dengan signifikansi (1-tailed) < 0,001, yang menunjukkan hubungan positif yang sangat kuat antara kedua variabel. Hasil analisis kebutuhan sumber daya (demand planning) yang merujuk pada standar IATA Airport Handling Manual (AHM) menghasilkan angka indeks kebutuhan personel tambahan di area breakdown (BHS) sebesar 0,66 yang dibulatkan menjadi 1 orang, mencerminkan adanya kesenjangan kapasitas jam kerja efektif untuk menangani volume bagasi pada jam sibuk (peak hours).

Pembahasan

Hasil penelitian membuktikan bahwa efisiensi waktu penanganan bagasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dengan kontribusi sebesar 82,6%. Nilai R² yang melampaui 0,75 tergolong kontribusi yang kuat, sehingga efisiensi penanganan bagasi merupakan faktor dominan yang menentukan kepuasan penumpang di terminal kedatangan. Persamaan regresi $Y = 3,215 + 0,877X$ menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan efisiensi waktu penanganan bagasi akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,877 satuan, sementara nilai konstanta 3,215 mengindikasikan adanya kepuasan dasar yang bersumber dari faktor nonbagasi, seperti keramahan petugas dan kenyamanan ruang tunggu. Secara deskriptif, kedua variabel berada pada kategori kurang baik. Skor rendah pada indikator Safety & Handling

sejalan dengan temuan Oukacha et al. (2025) yang menegaskan bahwa sistem penanganan bagasi rentan terhadap kerusakan fisik akibat proses mekanisasi yang tidak terstandarisasi. Skor rendah pada indikator Future Intention & Recommendation turut memperkuat pandangan Halpern dan Mwesiumo (2021) bahwa kegagalan layanan pada titik akhir perjalanan dapat menurunkan kemungkinan penumpang mempromosikan bandara secara positif, sehingga kepuasan yang terbentuk masih bersifat transaksional dan belum mencapai level loyalitas.

Temuan ini memperkuat dan memperluas hasil penelitian terdahulu. Dwiky (2023) dan Rafli dan Sulistyowati (2026) menegaskan bahwa kualitas layanan ground handling, khususnya penanganan bagasi kedatangan, merupakan variabel operasional dominan dalam membentuk kepuasan penumpang. Arifiani et al. (2025) turut membuktikan bahwa on-time baggage performance berkorelasi kuat dengan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta, mendukung argumen bahwa ketepatan waktu penanganan bagasi merupakan determinan utama kepuasan pengguna jasa bandara. Berbeda dengan penelitian tersebut yang banyak melibatkan variabel mediasi atau tambahan, penelitian ini membuktikan bahwa efisiensi waktu penanganan bagasi secara langsung dan signifikan menentukan kepuasan penumpang tanpa perantara variabel lain, sekaligus memperluas lokus kajian ke destinasi pariwisata premium seperti Bali. Rendahnya skor pada indikator Resource Readiness, dengan butir kecukupan jumlah personel memperoleh penilaian terendah, mengonfirmasi adanya kesenjangan antara ketersediaan tenaga kerja dan beban kerja faktual di lapangan. Analisis demand planning yang merujuk pada standar IATA AHM menghasilkan kebutuhan penambahan 1 orang personel di area breakdown, yang secara akademik didukung oleh tiga pertimbangan operasional, yaitu prinsip integritas unit sumber daya (indivisibility of labor), mitigasi efek kaskade (cascade effect) terhadap sistem sirkulasi bagasi, serta penyelarasan dengan target transformasi InJourney Airports berupa first bag 15 menit dan last bag 30 menit. Secara keseluruhan, temuan ini memberikan implikasi penting bahwa perbaikan efisiensi waktu penanganan bagasi, melalui optimalisasi alokasi personel, penataan jalur baggage towing tractor, dan penerapan sistem monitoring real-time, akan berkontribusi secara langsung terhadap peningkatan kepuasan penumpang sekaligus memperkuat citra Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai sebagai gerbang utama pariwisata premium Bali.

KESIMPULAN

Hasil analisis data, pengujian hipotesis, dan pembahasan yang telah diuraikan membuktikan bahwa efisiensi waktu penanganan bagasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang di Terminal Kedatangan Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai, dengan nilai t hitung sebesar 21,563 melampaui t tabel sebesar 0,1966 pada taraf signifikansi 0,000, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima. Persamaan regresi $Y = 3,215 + 0,877X$ menunjukkan bahwa peningkatan satu satuan efisiensi waktu penanganan bagasi diikuti kenaikan kepuasan penumpang sebesar 0,877 satuan, dengan kontribusi variabel X terhadap variabel Y sebesar 82,6% berdasarkan nilai R^2 , serta hubungan yang sangat kuat dan positif berdasarkan koefisien korelasi Pearson sebesar 0,909. Meskipun pengaruhnya signifikan, kondisi kedua variabel secara deskriptif masih berada pada kategori kurang baik, dengan titik lemah utama pada indikator Safety & Handling untuk variabel efisiensi waktu dan indikator Future Intention & Recommendation untuk variabel kepuasan penumpang, sementara analisis demand planning mengonfirmasi kebutuhan penambahan 1 orang personel di area breakdown guna menutup kesenjangan kapasitas pada jam sibuk. Penelitian ini memiliki keterbatasan pada cakupan variabel yang hanya berfokus pada hubungan langsung

antara efisiensi waktu penanganan bagasi dan kepuasan penumpang tanpa melibatkan variabel mediasi atau moderasi, serta lokus penelitian yang terbatas pada satu bandara. Peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan variabel, seperti kualitas informasi real-time atau kepuasan terhadap staf, mempertimbangkan pendekatan mixed methods, serta melakukan studi komparatif antarbandara bervolume serupa guna menghasilkan rekomendasi kebijakan yang lebih komprehensif bagi industri aviasi nasional. Peneliti menyampaikan ucapan terima kasih kepada Politeknik Penerbangan Indonesia Curug, dosen pembimbing, serta pihak InJourney Airports Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai atas dukungan dan izin yang diberikan selama proses penelitian ini berlangsung.

DAFTAR PUSTAKA

- Arifiani, L., Anwar, H., Ricardianto, P., Rafi, S., & Yoanyta Octora, T. (2025). On-Time Baggage Performance And Baggage Service Quality: Empirical Evidences Of Passenger Satisfaction At Soekarno – Hatta Internasional Airport Indonesia. *International Journal of Management Studies and Social Science Research*, 07(04), 302–312. <https://doi.org/10.56293/ijmsssr.2025.5734>
- Dwiky, M., Prabowo, A., Amalia, D., Septiani, V., & Komalasari, Y. (2023). Effect of Ground Handling Services on Arrival Baggage for Passenger Satisfaction. *Journal of Social Work and Science Education*, 4(3), 632–640.
- Halpern, N., & Mwesiumo, D. (2021). Airport service quality and passenger satisfaction: The impact of service failure on the likelihood of promoting an airport online. *Research in Transportation Business and Management*, 41. <https://doi.org/10.1016/j.rtbm.2021.100667>
- Iriansyah, I., Kurniawan, J. S., Tatiana, Y., Sari, M., & Octaviani, R. D. (2026). The Effect of Parking Waiting Time, OTP and Incoming Baggage Handling System (BHS) on Passenger Satisfaction with Service Quality as A Mediation Variable at Terminal 3 Soekarno-Hatta International Airport. *JurnalEkonomiManagemenSistemInformasi*, 7. <https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i3>
- Joan Brilliant Ginting, & Pamuraharjo, H. (2024). Increasing Passenger Satisfaction with the Quality of Terminal Facilities, Services and the Influence of Waiting Times and Prices. *International Journal of Integrative Sciences*, 3(7), 775–782. <https://doi.org/10.55927/ijis.v3i7.10618>
- Oukacha, O., Fougères, A. J., Djoko-Kouam, M., & Ostrosi, E. (2025). Computational Ergo-Design for a Real-Time Baggage Handling System in an Airport. *Sustainability (Switzerland)*, 17(9). <https://doi.org/10.3390/su17093794>
- Rafli, M., & Sulistyowati, E. (2026). Pengaruh Baggage Handling Service, Boarding Service dan Transfer Desk Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(4), 15096–15103. <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4850>
- Ruminda, M., Parlindungan, P., Aulia, N., Bila, S., & Fachrurrozy, R. A. (n.d.). *Enhancing Passenger Satisfaction Through Service Quality: The Strategic Role of Baggage Handling*. Retrieved <http://ijsr.internationaljournallabs.com/index.php/ijsr>
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D* (2ND Ed.). afabetacv. www.cvalfabeta.com
- Usman, A., Azis, Y., Harsanto, B., & Azis, A. M. (2023). The Impact of Service Orientation and Airport Service Quality on Passenger Satisfaction and Image: Evidence from Indonesia. *Logistics*, 7(4). <https://doi.org/10.3390/logistics7040102>

Yulyanah Turizkiyah, & Nur Makkie Perdana Kusuma. (2025). Pengaruh Durasi Pengambilan Bagasi dan Citra Maskapai terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta. *Jurnal Rimba : Riset Ilmu Manajemen Bisnis Dan Akuntansi*, 3(2), 86–105. <https://doi.org/10.61132/rimba.v3i2.1717>