



## JURNAL AKUNTANSI, EKONOMI DAN MANAJEMEN BISNIS

Halaman Jurnal: <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php/jaem>

Halaman UTAMA Jurnal : <https://journal.amikveteran.ac.id/index.php>



### PENGARUH KINERJA PENANGANAN DAN KUALITAS PELAYANAN BAGASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI MASKAPAI CITILINK RUTE MALANG – JAKARTA

Faiz Albana <sup>a</sup>, Dinarintan Melinda Firdausy <sup>b</sup>

<sup>a</sup> Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, [faiz@sttkd.ac.id](mailto:faiz@sttkd.ac.id),  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

<sup>b</sup> Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, [180409187@students.sttkd.ac.id](mailto:180409187@students.sttkd.ac.id),  
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

#### ABSTRACT

*This study aims to determine the effect of handling performance and service quality and determine the attributes of handling performance and service quality on the Citilink Airlines Malang - Jakarta route at Abdurrachman Saleh Airport Malang that need to be developed. This research was conducted for one month, using the dimensions of passenger satisfaction, namely professionalism, service responsiveness, service availability, overall satisfaction, comfort. The sample of this research is Citilink airline passengers. The sample in this study used purposive sampling method. Data was collected by using questionnaires and literature studies. The research method uses a quantitative research design in the form of a survey with Classical Assumption Test, Multiple Regression Analysis and Hypothesis Testing. The results of this study indicate that the data is normally distributed with a significance level of 0.282 or greater than 0.05, and indicates that there is a unidirectional relationship between the independent variable and the dependent variable. It can be concluded that Citilink airline passengers at Abdurrachman Saleh Airport Malang are satisfied with the handling performance and service quality provided with a value (69.6%). Each variable dimension can be developed to be able to improve the handling performance and quality of baggage services in this study.*

*Keywords: Classical assumption test, handling performance, service quality, passenger satisfaction, multiple regression analysis, hypothesis testing*

#### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kinerja penanganan dan kualitas pelayanan dan mengetahui atribut-atribut kinerja penanganan dan kualitas pelayanan pada Maskapai Citilink rute Malang – Jakarta di Bandar Udara Abdurrachman Saleh Malang yang perlu dikembangkan. Penelitian ini dilakukan selama satu bulan, menggunakan lima dimensi suatu kepuasan penumpang yaitu profesionalitas, ketanggapan layanan, keberadaan layanan, kepuasan menyeluruh, kenyamanan. Sampel penelitian ini adalah penumpang Maskapai Citilink. Sampel dalam penelitian ini menggunakan metode purposive sampling. Pengumpulan data dilakukan dengan kuisioner, dan studi pustaka. Metode penelitian menggunakan rancangan atau desain penelitian kuantitatif dalam bentuk survey dengan Uji Asumsi Klasik, Analisis Regresi Berganda dan Uji Hipotesis. Hasil penelitian ini menunjukkan jika data berdistribusi normal dengan tingkat signifikansi 0,282 atau lebih besar dari 0,05, serta menunjukkan terjadinya hubungan yang searah antar variabel independen dengan variabel dependen. Dapat disimpulkan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Abdurrachman Saleh Malang merasa puas dengan kinerja penanganan dan kualitas pelayanan yang diberikan dengan nilai (69,6%). Setiap dimensi variabel dapat dikembangkan agar mampu meningkatkan kinerja penanganan dan kualitas pelayanan bagasi pada penelitian ini.

Kata Kunci: Uji asumsi klasik, kinerja penanganan, kualitas pelayanan, kepuasan penumpang, analisis regresi berganda, uji hipotesis

## 1. PENDAHULUAN

Seiring dengan pesatnya pertumbuhan penduduk di Indonesia. Semakin beragam juga kebutuhan penduduk dan semakin meningkat, khususnya kebutuhan terhadap transportasi. Transportasi merupakan salah satu kebutuhan masyarakat untuk membantu mereka agar sampai di tempat tujuan mereka. Transportasi yang banyak digunakan oleh masyarakat adalah transportasi udara yakni pesawat udara. Tidak hanya untuk membantu masyarakat sampai tempat tujuan, tetapi juga di fase peraturan baru seperti sekarang yang mengharuskan masyarakat dirumah saja. Dengan itu semakin meningkat pemakai online shopping yang juga mengharuskan barang yang mereka pesan diantar melalui transportasi udara. Bisa di katakan juga jika pelayanan pesawat udara jalur domestic juga di buka kembali dengan persyaratan baru mengikuti peraturan pemerintah. Maka semua perusahaan penerbangan semakin memperbaiki kualitas pelayanan.

Perkembangan industri jasa penerbangan di Indonesia, khususnya untuk penerbangan komersial berjadwal semakin meningkat, sejak dikeluarkannya deregulasi yang mengatur transportasi udara pada tahun 1999, berupa serangkaian paket deregulasi, salah satunya adalah keputusan menteri perhubungan nomor 81 tahun 2004 tentang pendirian perusahaan penerbangan di Indonesia (Dimas, Antasena;2021). Banyaknya jumlah maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia secara langsung menciptakan persaingan yang cukup ketat. Walaupun menghadapi tekanan dengan meningkatnya harga bahan bakar, industri penerbangan nasional tetap mengalami pertumbuhan yang pesat. Perkembangan jasa pelayanan maskapai penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Hal itu dapat dilihat dari ketatnya persaingan pelayanan yang ditawarkan berbagai maskapai penerbangan. Daya Tarik (Attractiveness) industry penerbangan cukup besar dan menjajikan.

Bandar udara merupakan instansi yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga perlu adanya identifikasi kepuasan pelayanan berdasarkan persepsi dari pengguna jasa. Prasarana, sarana, fasilitas pendukung, dan gedung terminal secara keseluruhan termasuk dalam fasilitas bandar udara yang berfungsi melayani arus lalu lintas pesawat udara, penumpang dan kargo udara melalui bandar udara.

Penanganan bagasi memiliki peran dalam memproses bagasi sampai dapat diangkut bersamaan dengan pesawat penumpangnya. System penanganan bagasi yang terintegrasi dengan system screening yang sangat diperlukan untuk menunjang efisiensi, efektivitas dan keselamatan penerbangan dalam kegiatan operasional bandar udara. Seiring dengan berkembangnya pergerakan penerbangan saat ini, teknologi yang diterapkan untuk penanganan bagasi penumpang telah berkembang dan beberapa bandar udara telah mengimplementasikan automated Baggage Handling System (BHS) / Hold Baggage Screening (HBS) sebagai solusi penanganan bagasi yang lebih efisien, efektif dan aman terhadap barang bawaan penumpang.

Peningkatan kualitas pelayanan merupakan salah satu strategi pemasaran yang sangat diutamakan terhadap pemenuhan keinginan pelanggan. Untuk menciptakan kualitas pelayanan yang tinggi, sebuah perusahaan/organisasi harus menawarkan layanan yang mampu diterima dan dirasakan pelanggan sesuai dengan atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Semakin tinggi kualitas pelayanan yang diberikan, pelanggan tentu semakin puas. Kepuasan yang dirasakan pelanggan akan berdampak positif bagi perusahaan/organisasi, diantaranya akan mendorong terciptanya loyalitas pelanggan dan reputasi perusahaan akan semakin positif bagi masyarakat, khususnya bagi para pelanggan. Oleh karena itu, setiap perusahaan/organisasi perlu berupaya memahami harapan pelanggan atas produk yang dihasilkan atau jasa/layanan yang diberikan. Menurut Parasuraman, dalam Tjiptono (2016) terdapat lima aspek penting yang harus diperhatikan dalam kualitas jasa pelayanan, yaitu: Bukti Fisik (Tangibles), Keandalan (Reliability), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy).

Pelayanan sangat penting diberikan untuk menghasilkan kesan positif pada pelanggan di setiap penerbangannya, setiap penumpang tentu membawa bagasi nya masing – masing. Demi mencapai kepuasan pelanggan, dibutuhkan unit khusus yang menangani bagasi. Mengingat banyaknya jumlah penerbangan yang dilakukan, tentu ada saja bagasi yang hilang, tertinggal, tertukar atau terjadi kerusakan, adapun bagasi yang tidak sampai tempat tujuan tepat waktu, maka dibutuhkan unit khusus yang bertugas menangani permasalahan bagasi. Dengan adanya permasalahan di atas berakibat pada industri penerbangan yang harus menanggung biaya ganti rugi. Sebagian besar dari bagasi atau barang-barang dapat ditemukan dan dikembalikan dalam waktu 1x24 jam, namun banyak juga tas yang hilang atau barang yang tidak bisa diklaim atau dicuri. Berikut adalah permasalahan yang peneliti rumuskan, yaitu:

- a) Apakah kinerja penanganan bagasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di maskapai citilink rute Malang - Jakarta?

- b) Apakah pelayanan bagasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai citilink rute Malang – Jakarta?
- c) Apakah kinerja penanganan dan pelayanan bagasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di maskapai citilink rute Malang – Jakarta?

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Kinerja Penanganan

Bertanggung jawab untuk merencanakan, mengkoordinasi, melaksanakan, dan mengawasi segala kegiatan yang berkaitan dengan bagasi penumpang. Unit yang berada di lingkup penanganan bagasi adalah unit lost and found. Lost and found harus memberikan pelayanan yang sesuai dengan keinginan dan kebutuhan penumpang (Zulkifli, 2017). Karena penumpang ingin bagasi yang dibawanya tiba bersamaan dengan kedatangannya di bandara tujuan baik dalam keadaan baik, tidak hilang, tidak rusak, dan sama saat penumpang memberikannya kepada petugas maskapai penerbangan untuk proses pengangkutannya. Namun, pada kenyataannya kesalahan pun sering kali terjadi, antara lain rusak, tertukar, lambatnya proses pencarian bagasi, dan hilang, baik secara keseluruhan atau hanya isinya saja. Akibatnya penumpang yang mengalami hal di atas akan mengajukan klaim dan keluhan kepada unit lost and found. Pepen (2017) Lost and found atau baggage service adalah unit layanan pada post flight service yang disiapkan oleh airline atau ground handling di terminal kedatangan untuk memberikan pelayanan kepada para penumpang yang baru saja landing di bandara terkait dengan bagasi.

### 2.2. Kualitas Pelayanan

Pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa. Persepsi pelanggan terhadap kualitas jasa pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan jasa. Kualitas pelayanan berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan para pelanggan. Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan untuk memenuhi keinginan pelanggan. Apabila jasa pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa pelayanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan maka kualitas pelayanan dipersepsikan buruk. Factor – factor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan adalah sebagai berikut:

- a) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan karyawan dalam memberikan pelayanan dengan segera dan memuaskan serta sesuai dengan yang telah dijanjikan.
- b) *Assurance* (jaminan) kesopanan dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf.
- c) *Tangible* (berwujud) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal.
- d) *Empathy* (empati) meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, dan perhatian dengan tulus kepada kebutuhan pelanggan.
- e) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu keinginan para staff untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap.

### 2.3. Bagasi

Bagasi merupakan suatu harta benda atau barang-barang pribadi milik penumpang yang diijinkan oleh maskapai penerbangan untuk diangkut ke dalam pesawat (Nency.2019). Bagasi dalam terminology pengangkutan udara ada 2 macam yaitu:

- a) Bagasi tercatat adalah bagasi terdaftar dan dimuat di tempat khusus barang di dalam pesawat yang disebut cargo compartment. Sebelum dimasukkan dalam pesawat, barang tersebut akan ditimbang dulu untuk mengetahui beratnya. Setiap kelebihan berat yang ditentukan oleh perusahaan, akan dikenakan biaya bagasi lebih. Untuk setiap checked baggage claim tag sebagai tanda terima waktu check-in yang berarti bagasi penumpang tersebut terdaftar.
- b) Bagasi cabin adalah barang bawaan yang dibawa sendiri oleh penumpang ke dalam cabin pesawat. Tentu saja barang bawaan itu berada dalam pengawasan dan tanggung jawab penumpang sendiri.

### 2.4. Penumpang

Penumpang bisa diartikan seseorang (individu) dan satu perusahaan (kelompok) yang menggunakan jasa transportasi udara untuk suatu perjalanan tertentu dengan mengeluarkan sejumlah uang sebagai imbalan bagi pengangkut dengan kata lain orang yang telah membeli tiket, berarti orang atau seseorang yang melakukan perjalanan dengan menggunakan alat transportasi yang disediakan oleh pihak pengangkutan atau perusahaan niaga dan terikat kontrak persetujuan dengan pengangkut yang tertera dalam tiket dengan pengangkut selama perjalanan.

## 2.5. Profil Maskapai Citilink

Citilink telah menjadi maskapai yang paling cepat berkembang di Indonesia sejak tahun 2011, ketika mengambil A320 pertama dan percepatan ekspansi sebagai bagian dari upaya oleh grup Garuda untuk bersaing lebih agresif pada segment budget traveler. PT Citilink Indonesia ("Citilink" atau "Perusahaan") adalah anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009. Kepemilikan saham Citilink pada saat didirikan adalah 67% PT Garuda Indonesia (Persero), Tbk. ("Garuda") dan 33% PT Aerowisata ("Aerowisata"). Penerbangan Citilink pada awalnya merupakan penerbangan yang dikelola oleh SBU Citilink milik Garuda Indonesia yang beroperasi dengan AOC Garuda dan menggunakan nomor penerbangan Garuda sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% Garuda dan 5,7% Aerowisata. Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen".

Citilink merupakan maskapai penerbangan yang berada di bawah naungan Garuda Indonesia Group, melayani penerbangan dengan sistem dari kota ke kota. Berbasis di Jakarta dan Surabaya, pada tahun 2020 Citilink telah melayani lebih dari 100 rute ke 47 destinasi diantaranya Jakarta, Surabaya, Batam, Bandung, Banjarmasin, Denpasar, Balikpapan, Yogyakarta, Medan, Palembang, Padang, Makassar, Pekanbaru, Lombok, Semarang, Malang, Kupang, Tanjung Pandan, Solo, Palangkaraya, Pontianak, Manado, Aceh, Jayapura, Gorontalo, Samarinda serta rute internasional ke Timor Leste, Malaysia, Cina, Australia dan Jeddah. Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkan pelayanan pada pelanggan, Citilink telah meraih beberapa penghargaan seperti penghargaan Top IT Implementation Airlines Sector dari Kementerian Komunikasi dan Informatika di tahun 2017, penghargaan Transportation Safety Management Award dari Kementerian Perhubungan di tahun 2017, akreditasi bintang empat dari badan pemeringkat industri aviasi dunia, SKYTRAX selama dua tahun berturut-turut dari tahun 2018, penghargaan TripAdvisor Traveler's Choice Award yang telah diperoleh selama tiga tahun berturut-turut dari tahun 2018, meraih predikat 4-Star Low-Cost Airline versi Airline Passenger Experience (APEX) untuk ketiga kalinya, serta berbagai penghargaan bergengsi lainnya. Citilink senantiasa menerapkan protocol kesehatan yang ketat di seluruh lini operasional penerbangannya. Baik dari pre, in, hingga post flight dengan mengacu pada ketentuan protocol kesehatan yang telah ditetapkan pemerintah untuk dapat memastikan seluruh penerbangan berjalan secara optimal dengan tetap memprioritaskan kesehatan dan keamanan bagi seluruh pelanggan.

## 2.6. Bandar Udara

Bandar udara adalah sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandara paling sederhana adalah memiliki sebuah landasan pacu atau helipad (untuk pendaratan helikopter), sedangkan bandara – bandara besar akan dilengkapi dengan berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun untuk penggunaannya seperti bangunan terminal dan hangar. Pada umumnya bandara memiliki 2 bagian yaitu sisi darat dan sisi udara, adapun sisi darat bandara adalah terminal penumpang yaitu terminal keberangkatan dan kedatangan, parkir kendaraan. Sedangkan bagian sisi udara adalah runway, taxiway, apron.

## 2.7. Hipotesis Penelitian

### 1. Hipotesis Pertama

H<sub>0</sub> : Diduga besar kinerja penanganan bagasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di maskapai Citilink rute Malang – Jakarta.

H<sub>a</sub> : Diduga besar kinerja penanganan bagasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di maskapai Citilink rute Malang – Jakarta.

### 2. Hipotesis Kedua

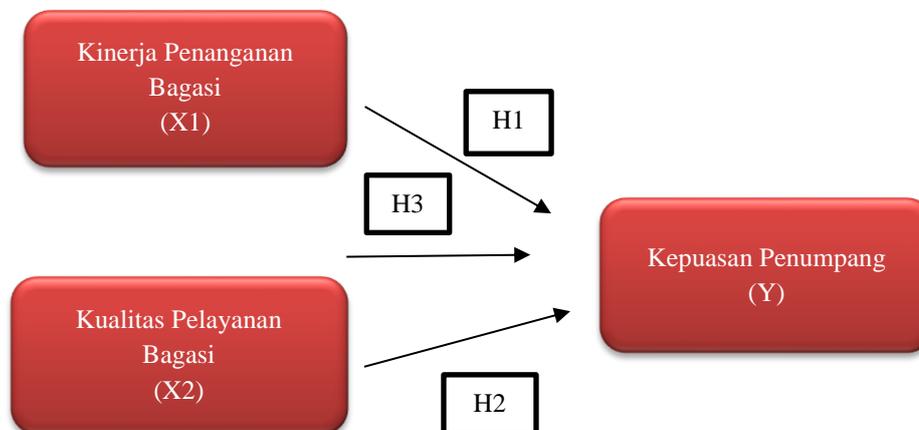
H<sub>0</sub> : Diduga pelayanan bagasi tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di maskapai Citilink rute Malang – Jakarta.

H<sub>a</sub> : Diduga pelayanan bagasi berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di maskapai Citilink rute Malang – Jakarta.

## 3. Hipotesis Ketiga

H<sub>0</sub> : Diduga kinerja penanganan dan pelayanan bagasi tidak berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang di maskapai citilink rute Malang – Jakarta.

H<sub>a</sub> : Diduga kinerja penanganan dan pelayanan bagasi berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penumpang di maskapai citilink rute Malang – Jakarta.



## 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan. Untuk penentuan sampel dan responden dengan kriteria tertentu menggunakan teknik *purposive sampling* dengan pengambilan sampel menggunakan teknik *nonprobability sampling*, yang mana responden merupakan penumpang yang menggunakan bandara tersebut dengan usia 18 tahun ke atas dengan intensitas perjalanan setidaknya 1 kali dalam setahun terakhir. Kuesioner disebarakan secara *online* atau *Google Form* digunakan sebagai pengumpulan data serta diukur dengan skala likert. Instrumen dalam penelitian ini diuji menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, dan uji asumsi klasik. Teknik analisis data menggunakan analisis regresi linear berganda serta uji t, uji F, dan uji koefisien determinasi sebagai pengujian hipotesisnya.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan data responden berjumlah 100 responden sebagai ukuran sampel yang telah ditentukan, berikut adalah karakteristik yang digunakan dalam penelitian ini: Umur, dan intensitas perjalanan dalam setahun terakhir.

**Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan usia**

No	Usia	Jumlah	Persentase
1	18 – 24 Tahun	76	76,0 %
2	25 – 35 Tahun	20	20,0 %
3	>36 Tahun	4	4,0 %
TOTAL		100	100 %

Sumber: Peneliti, Data Diolah (2022)

Berdasarkan tabel dan gambar di atas, karakteristik usia dari tanggapan responden pengguna jasa maskapai Citilink yang merupakan terbanyak adalah rentang usia 18 – 24 Tahun dengan responden sebanyak 76 responden atau 76 %. Peneliti dapat memberikan kesimpulan bahwa di rentang usia 18 – 24 Tahun merupakan masyarakat yang mana lebih sering menggunakan layanan maskapai Citilink dikarenakan kepentingan di usia tersebut beragam, seperti kuliah, perjalanan kerja.

Tabel 2. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas Perjalanan

No	Intensitas Perjalanan Menggunakan maskapai citilink dalam 1 tahun terakhir	Jumlah	Persentase
1	<2 Kali	56	56.00%
2	3 - 5 Kali	20	20.00%
3	>6 Kali	24	24.00%
TOTAL		100	100%

Sumber: Peneliti, Data Diolah (2022)

Berdasarkan tabel di atas, karakteristik responden dengan intensitas perjalanan menggunakan maskapai Citilink dalam setahun hanya <2 kali merupakan hasil teratas dan sebanyak 56 responden atau 56%. Hal ini dikarenakan kondisi dalam setahun terakhir masih dilanda pandemi covid-19 yang berakibat pada pembatasan perjalanan dan mayoritas masyarakat pengguna jasa layanan maskapai citilink yang berdomisili di Malang hanya menggunakan jasa perjalanan atau layanan maskapai citilink ketika ada keperluan keluar daerah saja.

#### 4.1. Uji Validitas dan Uji Reliabilitas

Uji validitas dilakukan sebagai tolak ukur ketepatan atau valid tidaknya instrumen penelitian atau butir pernyataan menggunakan penghitungan *Perason Product Momen* dengan membandingkan r hitung dengan r tabel yang diperoleh dari nilai derajat kesalahan yang telah ditentukan sebelumnya yaitu 0,05 dan diperoleh nilai r tabel sebesar 0,361. Sehingga semua butir kuesioner dapat dinyatakan valid, jika r hitung nilainya positif dan lebih besar dari r tabel.

Selanjutnya, dilakukan uji reliabilitas yang dilakukan sebagai tolak ukur kehandalan atau stabilitas variabel penelitian menggunakan penghitungan *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) yaitu sebesar 0,600. Sehingga semua variabel penelitian dapat dinyatakan reliabel, jika nilai *Cronbach's Alpha* ( $\alpha$ ) lebih besar dari 0,600.

Tabel 3. Uji Validitas

Variabel	Item	r hitung	Keterangan	Cronbach alpha	Keterangan
Kinerja Penanganan (X1)	X1.1	0,884	Valid	0,953	Reliabel
	X1.2	0,844	Valid		Reliabel
	X1.3	0,962	Valid		Reliabel
	X1.4	0,701	Valid		Reliabel
	X1.5	0,762	Valid		Reliabel
	X1.6	0,778	Valid		Reliabel
	X1.7	0,801	Valid		Reliabel
	X1.8	0,856	Valid		Reliabel
	X1.9	0,927	Valid		Reliabel
	X1.10	0,864	Valid		Reliabel
Kualitas Pelayanan (X2)	X2.1	0,840	Valid	0,960	Reliabel
	X2.2	0,897	Valid		Reliabel
	X2.3	0,830	Valid		Reliabel
	X2.4	0,961	Valid		Reliabel
	X2.5	0,904	Valid		Reliabel
	X2.6	0,882	Valid		Reliabel
	X2.7	0,843	Valid		Reliabel
	X2.8	0,868	Valid		Reliabel
	X2.9	0,746	Valid		Reliabel
	X2.10	0,833	Valid		Reliabel
Kepuasan	Y1	0,850	Valid	0,970	Reliabel

Penumpang (Y)	Y2	0,880	Valid	Reliabel
	Y3	0,863	Valid	Reliabel
	Y4	0,893	Valid	Reliabel
	Y5	0,904	Valid	Reliabel
	Y6	0,945	Valid	Reliabel
	Y7	0,910	Valid	Reliabel
	Y8	0,823	Valid	Reliabel
	Y9	0,901	Valid	Reliabel
	Y10	0,901	Valid	Reliabel

Sumber: Output SPSS, Data Diolah (2022)

Berdasarkan Tabel 3 , menunjukkan bahwa nilai r hitung untuk setiap butir pernyataan adalah lebih besar dari 0,361 atau dengan kata lain setiap butir pernyataan dikatakan valid. Selain itu, setiap variabel penelitian telah menunjukkan nilai *Cronbach' Alpha* lebih besar dari 0,600 atau dengan kata lain setiap butir pernyataan dikatakan reliabel.

#### 4.2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan prasyarat analisis data regresi dengan menggunakan model regresi linier berganda, yang bertujuan untuk mendapatkan model analisis yang akurat. Dalam penelitian ini, digunakan tiga pengujian asumsi klasik yaitu: Uji Normalitas, model regresi yang memiliki distribusi normal atau mendekati normal harus dipenuhi dalam penelitian ini dengan pengujian *statistic nonparametric Kolmogorov Smirnov (K-S Test)*. Jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) > 0,05 maka data berdistribusi normal. Namun sebaliknya, jika nilai Asymp. Sig. (2-tailed) < 0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

Uji Normalitas digunakan sebagai uji normalitas dalam penelitian ini yang mana diketahui jika nilai signifikansi >0,05 maka data berdistribusi normal. Namun sebaliknya, jika nilai signifikansi <0,05 maka data tidak berdistribusi normal.

**Tabel 4. Uji Normalitas**  
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandarized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	4.271442
Most Extreme Differences	Absolute	.099
	Positive	.065
	Negative	-.099
Kolmogorov-Smirnov Z		.989
Asymp. Sig. (2-tailed)		.282

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Sumber: Output SPSS, Data Diolah (2022)

Berdasarkan tabel 4 di atas, Peneliti menunjukkan hasil uji asumsi klasik yang telah dilakukan. Hasil uji normalitas menunjukkan bahwa nilai *Asymp. Sig (2-tailed)* 0,282 atau lebih besar dari 0,05 atau dengan kata lain data telah berdistribusi normal.

#### 4.3. Analisis Linier Berganda

Persamaan Regresi adalah untuk memprediksi dan mengukur besarnya pengaruh antara dua atau lebih variabel independen terhadap variabel dependen diperlukan regresi linear berganda. Dalam analisis ini dapat diketahui untuk menjawab apakah terdapat pengaruh signifikan antara kinerja penanganan (X1) dan kualitas pelayanan (X2) terhadap kepuasan penumpang (Y).

**Tabel 5. Ringkasan Analisis Persamaan Regresi**  
**Coefficients<sup>a</sup>**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1 (Constant)	-1.256	3.456		-.364	.717		
X1	.405	.194	.282	2.087	.039	.173	5.795
X2	.622	.147	.570	4.224	.000	.173	5.795

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Output SPSS, Data Diolah (2022)

Dalam perhitungan analisis persamaan regresi, persamaan rumusnya ialah:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = -1,256 + 0,405 + 0,622 + e$$

Keterangan:

Y = Keputusan pembelian

A = Konstanta

b<sub>1</sub>b<sub>2</sub> = Parameter Koefisien Regresi

X<sub>1</sub> = *Penanganan Bagasi*

X<sub>2</sub> = *Kualitas Pelayanan*

Dari persamaan di atas, dapat dijadikan acuan untuk dikemukakan seperti di bawah ini:

- Nilai konstanta sebesar -1,256 berpengaruh negatif yang menunjukkan bahwa -1,256 yang menunjukkan bahwa penanganan bagasi dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di maskapai Citilink.
- Nilai koefisien regresi variabel penanganan bagasi (X<sub>1</sub>) sebesar 0,405 dengan ini dapat disimpulkan bahwa terjadi hubungan yang searah antara variabel penanganan bagasi (X<sub>1</sub>) dengan variabel kepuasan penumpang (Y).
- Nilai koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) sebesar 0,622. Maka dapat dinyatakan bahwa terjadi hubungan yang searah antara variabel kualitas pelayanan (X<sub>2</sub>) dengan variabel kepuasan penumpang (Y).

#### 4.4. Uji Hipotesis

Pengujian hipotesis bertujuan untuk menjawab rumusan masalah yang telah diajukan dalam penelitian ini.

**Table 6. Uji Hipotesis**

Variabel	Sig.	Sig.	R Square
Kinerja Penanganan	0,039		
Kualitas Pelayanan	0,000	0,000	0,696

Sumber: Output SPSS, Data Diolah (2022)

Adapun pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan tiga pengujian, yaitu Uji t (Parsial), Uji F (Simultan), dan Uji R<sup>2</sup> (Koefisien Determinasi)

Uji t (Parsial), yang mana pengujian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen secara parsial. Pengujian ini membandingkan antara nilai Sig. variabel independent < 0,05, maka terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen atau hipotesis pertama dan kedua diterima.

Berdasarkan tabel 6 di atas, menunjukkan bahwa nilai  $t$  hitung dari variabel Kinerja Penanganan Hasil analisis sig.  $0,039 < 0,05$ , artinya secara parsial variabel Kinerja Penanganan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Hal ini juga ditunjukkan pada Hasil analisis sig.  $0,000 < 0,05$ , artinya secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

Uji F (Simultan), yang mana pengujian ini dilakukan untuk mengetahui apakah variabel independen secara bersama-sama berpengaruh secara signifikan terhadap variabel dependen. pengujian ini, dilakukan dengan membandingkan nilai sig  $< 0,05$ , maka variabel bebas secara bersama-sama memberikan pengaruh terhadap variabel terikat atau hipotesis pertama dapat diterima.

Berdasarkan tabel 6 di atas, menunjukkan bahwa Hasil analisis sig.  $0,000 < 0,05$ , artinya secara simultan variabel Kinerja Penanganan dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang.

Uji  $R^2$  (Koefisien Determinasi), yang mana pengujian ini dilakukan untuk mengetahui besarnya sumbangan pengaruh simultan variabel independen terhadap variabel dependen. Koefisien determinasi dapat ditinjau dari nilai *adjusted R<sup>2</sup>* yang mana untuk memaparkan besarnya nilai koefisien determinasi harus diubah ke dalam bentuk persentase. Nilai koefisien determinasi adalah antara 0 dan 1, model regresi dianggap semakin baik jika nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) semakin mendekati angka 1, karena variabel independen yang dipakai dalam penelitian ini mampu menjelaskan variabel dependennya.

Berdasarkan tabel 5 di atas, menunjukkan bahwa nilai  $R^2$  adalah sebesar 0,696 (69,6%). Nilai tersebut dapat menjelaskan bahwa kemampuan model Kinerja Penanganan ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) menerangkan variasi variabel Kepuasan Penumpang ( $Y$ ) sebesar 69,6% dan sisanya sebesar 30,4% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian ini.

#### **4.5. Pembahasan**

##### **4.5.1. Pengaruh Kinerja Penanganan ( $X_1$ ) terhadap Kepuasan Penumpang ( $Y$ )**

Kepuasan penumpang di maskapai Citilink dipengaruhi oleh baiknya penanganan bagasi yang dapat memenuhi keinginan penumpang yakni bagasi aman. Juga penanganan bagasi cacat atau hilang/ tertukar juga cepat dan tentunya pelayanan dari petugas nyaman bagi penumpang maskapai citilink. Maskapai Citilink mampu mempengaruhi maupun meningkatkan kepuasan pembelian/ penggunaan penumpang guna memenuhi kebutuhan transportasi sebagai jalur alternatif maskapai kalangan masyarakat kelas menengah.

##### **4.5.2. Pengaruh Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Penumpang ( $Y$ )**

hasil penelitian ini menunjukkan bahwa, nilai signifikansi variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan penumpang ( $Y$ ) sebesar  $0,000 < 0,05$ . Artinya secara parsial variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan penumpang di maskapai Citilink. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  dari hipotesis kedua diterima.

##### **4.5.3. Pengaruh Kinerja Penanganan ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) terhadap Kepuasan Penumpang ( $Y$ )**

Hasil analisis signifikansi variabel Kinerja Penanganan Bagasi dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Penumpang sebesar  $0,000$  atau lebih kecil dari  $0,05$ . Artinya secara simultan variabel Kinerja Penanganan Bagasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang di maskapai Citilink. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  dari hipotesis ketiga diterima.

#### **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

Kesimpulan yang dapat peneliti kemukakan adalah sebagai berikut.

1. Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, diketahui bahwa Penanganan Bagasi berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink.
2. Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, diketahui bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink.
3. Berdasarkan hasil analisis data dalam penelitian ini, diketahui bahwa Penanganan Bagasi dan Kualitas Pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink.

### **Saran**

Pada penelitian ini, variabel yang diteliti hanya kinerja penanganan dan kualitas pelayanan yang dilakukan untuk menguji pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Sementara itu, variabel lain diluar penelitian ini dapat dikatakan juga berpengaruh pada kepuasan penumpang. Peneliti berharap pada penelitian selanjutnya dapat membahas variabel-variabel lain yang belum diteliti dalam penelitian ini.

### **DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Fajariah, F. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan dan Kepercayaan Passanger PT Garuda Indonesia (PERSERO). *VALID Jurnal Ilmiah*, 16(2), 136-151.
- [2] VI, B. Kesimpulan dan Saran. *Di dalam bab ini berisi tentang kesimpulan dari hasil penelitian.*
- [3] Masrifah, S. (2017). Pelayanan Penumpang Angkutan Udara di Terminal 2 Domestik Bandar Udara Juanda Surabaya. *Warta Ardha*, 41(4), 219-232.
- [4] Oliveira, M. H. F. D. C., & Kusnanta, G. (2018). ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PERUSAHAAN TRANSPORTASI JASA PT SRIWIJAYA AIR. *Journal of Tourism and Economic*, 1(1).
- [5] Pangesti, M. A. H., & SRI, R. T. A. (2015). *ANALISIS STUDI KEPUTUSAN PEMAKAIAN JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA (Studi Pada Penumpang Garuda Indonesia Keberangkatan rute dari Semarang)* (Doctoral dissertation, Fakultas Ekonomika dan Bisnis).
- [6] Ridwan, M. R., & Ahyudanari, E. (2020). Perencanaan Pengembangan Sisi Udara Bandara Internasional Minangkabau. *Jurnal Teknik ITS*, 8(2), E64-E70.
- [7] Sari, D. P., Putra, R. B., Fitri, H., Ramadhanu, A., & Putri, F. C. (2019). Pengaruh Pemahaman Pajak, Pelayanan Aparat Pajak, Sanksi Perpajakan dan Preferensi Risiko Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus UMKM Toko Elektronik di Kecamatan Sitiung Dharmasraya). *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi Bisnis*, 1(2), 98-102.
- [8] Sari, H. V., & Suswanto, H. (2017). Pengembangan media pembelajaran Berbasis Web Untuk mengukur hasil Belajar siswa pada mata pelajaran Komputer Jaringan Dasar program Keahlian teknik komputer dan jaringan. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, Dan Pengembangan*, 2(7), 1008-1016.
- [9] Sholeha, L., Djaja, S., & Widodo, J. (2018). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di ahas sumber jaya maha sakti kecamatan rogojampi kabupaten banyuwangi. *JURNAL PENDIDIKAN EKONOMI: Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan, Ilmu Ekonomi Dan Ilmu Sosial*, 12(1), 15-25.
- [10] Wardhani, W. A. (2016). *Perencanaan Sistem Penanganan Bagasi Pada Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember Surabaya).
- [11] Wicaksono, A. A. (2018). *Perencanaan Fasilitas Sisi Udara Pada Bandara Internasional Ahmad Yani Semarang* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Sepuluh Nopember).
- [12] Yusuf, M., & Ichsan, R. N. (2019). Analisis Efektifitas Penggunaan Cadangan Devisa, Utang Luar Negeri dan Ekspor Terhadap Stabilitas Nilai Tukar. *Jurnal Penelitian Pendidikan Sosial Humaniora*, 4(2), 544-561.