



Pengaruh Penanganan *Sweeping* Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia Di Yogyakarta International Airport

Rara Dianda Saputri

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan

Email : 191009453@students.sttkd.ac.id

Abstrack, *Baggage sweeping is carried out at the boarding gate unit with the aim of security, convenience and flight safety. And passengers must comply with these regulations so that passengers feel comfortable when in the cabin. Where passengers only carry one luggage weighing 7kg. This research was conducted at Citilink Indonesia at Yogyakarta International Airport. This research is a quantitative study where the data obtained using the questionnaire survey method as well Costumer Satisfaction Index(CSI) to measure the level of passenger satisfaction with handlingsweeping baggage received. The results of this study can be concluded that the main factors that cause sweeping baggage are passengers who do not want their luggage to be carried or do not want to pay for excess baggage, and the obstacle during sweeping is the lack of understanding of passengers with cabin baggage regulations. The method used by boarding gate officers in dealing with the obstacles that occur is to explain clearly and politely to the passengers concerned regarding the baggage sweeping procedure. The magnitude of the effect of sweeping baggage handling on passenger satisfaction is 56.1% and the remaining 44.9% is influenced by other factors outside of this study. While the level of passenger satisfaction is equal to 46.7% where this figure is in the 3rd criterion, namely quite satisfied.*

Keyword; *Sweeping Baggage, Citilink Airline Passengers*

Abstrak, Penanganan *sweeping* bagasi dilakukan diunit boarding gate dengan tujuan untuk keamanan, kenyamanan dan keselamatan penerbangan. Dan penumpang harus menaati peraturan tersebut supaya penumpang merasa nyaman saat dikabin. Dimana penumpang hanya membawa satu bawaan dengan berat 7kg. Penelitian ini dilakukan dimaskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dimana data yang didapatkan menggunakan metode survey kuesioner dan juga *Costumer Satisfaction Index(CSI)* untuk mengukur tingkat kepuasan penumpang terhadap penanganan *sweeping* bagasi yang diterimanya. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan dengan adanya faktor utama yang menyebabkan terjadinya *sweeping* bagasi adalah dari penumpangnya yang tidak ingin barangnya dibagaskikan atau tidak ingin membayar kelebihan bagasi, serta kendala pada saat *sweepin* adalah kurangnya pemahaman penumpang dengan adanya peraturan bagasi kabin. Cara yang dilakukukan oleh petugas bording gate dalam menghadapi kendala yang terjadi yaitu menjelaskan dengan jelas dan sopan kepada penumpang yang bersangkutan terkait dengan prosedur *sweeping* bagasi. Besarnya pengaruh penanganan *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang yaitu sebesar 56,1% dan selebihnya 44,9% itu dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini. Sedangkan tingkat kepuasan penumpang yaitu sebesar 46,7% dimana angka tersebut berada pada kriteria ke-3 yaitu cukup puas.

Kata Kunci; *Sweeping* Bagasi, Penumpang Maskapai Citilink

PENDAHULUAN

Bandar udara Yogyakarta International Airport merupakan bandar udara yang dikelola oleh perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yaitu PT. Angkasa Pura II (Persero). Bandar udara tersebut dibangun dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat untuk memajukan kesejahteraan umum. Dimana penumpang yang akan melakukan perjalanan antar kota, antar pulau, bahkan antar negara dengan tujuan perjalanan bisnis, perjalanan dinas, dan perjalanan wisata dapat menikmati pelayanan terbaik dan nyaman yang diberikan oleh pihak bandara. Fasilitas tersebut merupakan syarat bandar udara ini beroperasi dan digunakan oleh berbagai maskapai, salah satunya maskapai Citilink Indonesia.

Maskapai Citilink Indonesia selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada konsumen serta terus melakukan perbaikan secara terus menerus, dengan posisinya kini telah menjadi maskapai dengan pelayanan fasilitas terbaik di bisnis jasa transportasi. Dengan pelayanan terbaik yang diberikan perusahaan, diharapkan konsumen menjadi loyal dan lebih percaya lagi untuk memilih jasa penerbangan terbaik. Pelayanan tersebut diberikan melalui petugas maskapai Citilink Indonesia salah satunya pada unit *boarding gate*.

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. Dimana kepuasan pelanggan merupakan indikator kedepan akan keberhasilan bisnis perusahaan, yang mengukur bagaimana baiknya tanggapan-tanggapan pelanggan terhadap masa depan bisnis perusahaan (Assasuri,2012:11). 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 uraian diatas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “PENGARUH PENANGANAN *SWEEPING* BAGASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK INDONESIA DI YOGYAKARTA *INTERNATIONAL AIRPORT*” dengan alasan pelayanan merupakan suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan (Mubarok, 2015).

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Penumpang

Kepuasan menurut Kamus Bahasa Indonesia adalah puas, merasa senang, perihal (hal yang bersifat puas, kesenangan, kelegaan dan sebagainya). Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan puas, rasa senang dan kelegaan seseorang dikarenakan mengkonsumsi suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Menurut Kotler dan Keller (2018) kepuasan pelanggan setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan sebanding dengan harapan.

Kepuasan merupakan rasa bahagia maupun kecewa individu yang timbul sebagai tanggapan atas harapan mereka setelah membandingkan persepsi penyedia layanan dan kesan kinerja (Rahmawati, 2022). Kepuasan adalah prediksi harapan maupun kekecewaan pelanggan terhadap apa yang terjadi. Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan 4 poin dimensi menurut Rahmawati (2022) yaitu: Konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan untuk merekomendasi, dan ketidakpuasan pelanggan.

Menurut Normasari (2013), kepuasan pelanggan merupakan suatu perasaan konsumen sebagai respons terhadap produk barang atau jasa yang telah dikonsumsi. Secara umum kepuasan dapat diartikan sebagai suatu perbandingan antara layanan atau hasil yang diterima konsumen dengan harapan konsumen, layanan atau hasil yang diterima itu paling tidak harus sama dengan harapan konsumen, atau bahkan melebihinya. Sedangkan menurut Mardoko (2017), bahwa kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan diamati dari kesesuaian antara harapan (*expectation*) pelanggan dengan persepsi atas pelayanan yang diterima (kenyataan yang dialami).

Indikator kepuasan pelanggan dimana menurut Khuong & Uyen (2022) mengatakan ada 4 indikator kepuasan pelanggan, yaitu :

- a. *Perceived service quality* pengalaman dan persepsi dari kinerja actual langsung mempengaruhi evaluasi pelanggan dari kualitas layanan yang diberikan secara keseluruhan. Pendapat atau penilaian pelanggan selalu bervariasi, tidak konsisten dan bertahap dibentuk melalui pengalaman yang pelanggan dapatkan dari perusahaan yang memberikan layanan.
- b. *Employee service factor* faktor kerja karyawan faktor kerja karyawan dalam industry penerbangan dibagi menjadi dua sektor. Karyawan di lapangan dan awak kabin. Faktor ini mempunyai peran yang sangat penting dalam menciptakan kepuasan pelanggan, karena *staff* berinteraksi secara langsung maupun tidak langsung dengan penumpang.

- c. *Image of airliness / brand image* untuk penumpang yang bepergian lewat udara, berdasarkan nama merek maskapai penerbangan, penumpang dapat memilih maskapai yang ingin digunakan. Melalui merek, maskapai penerbangan secara tidak langsung memberi informasi pada penumpang mengenai kualitas yang dimiliki secara keseluruhan.
- d. *Timeliness* / ketepatan waktu kecepatan dan ketepatan waktu dari layanan merupakan hal yang paling berpengaruh terhadap kualitas layanan sendiri dan juga bagi kepuasan pelanggan.

Kepuasan dan loyalitas pelanggan merupakan hal yang sangat penting bagi dunia bisnis. Karena ini akan terkait dengan bisnis-bisnis yang dijalani saat ini ataupun bisnis lainnya. Dengan terpenuhinya kebutuhan maka pelanggan akan merasa puas dengan apa yang diinginkannya.

PT Citilink Indonesia

PT Citilink Indonesia adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah dan merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia. Perusahaan ini berdiri tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (SBU) dan difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan bertarif rendah di Indonesia. Sejak tanggal 30 Juli 2012 Citilink secara resmi beroperasi sebagai entitas bisnis yang terpisah dari Garuda Indonesia setelah mendapatkan *Air Operator Certificate* (AOC) dari kementerian perhubungan Republik Indonesia sebagai perusahaan maskapai yang resmi beroperasi di Indonesia yang independen.

Sertifikat ini menandai era baru perubahan dalam manajemen Citilink yang sebelumnya berada dibawah manajemen PT Garuda Indonesia Tbk. Untuk menjadi manajemen yang dinamis dan mandiri. Maskapai Citilink beroperasi dengan 17 pesawat dengan logo, tanda panggil, dan seragam baru. Bandara penghubung utama maskapai ini adalah Bandar Udara Internasional Juanda di Surabaya. Citilink memberikan layanan terbaik dengan harga terjangkau bagi masyarakat. selain itu, jangkauan penerbangan *domestic* yang luas menjadikan siapapun kini bisa naik pesawat. Ada banyak hal lainnya yang bisa dinikmati dengan maskapai Citilink, yakni tiketnya bisa dibeli secara online. Kelebihan ini memudahkan siapapun untuk membeli tiket pesawat dengan lebih praktis. Traveloka menjadi situs penyedia layanan tiket pesawat dengan harga terbaik. Ada banyak kelebihan lain yang bisa didapatkan. Berikut beberapa diantaranya yakni lebih aman dan cepat, layanan yang lengkap, penawaran harga terbaik, tersedia fitur yang memudahkan, metode pembayaran yang lengkap, promo dan diskon yang banyak, lebih hemat dan efisien, layanan *check-in* online, serta kebijakan *reschedule* dan *refund*. (www.citilink.co.id)

Citilink menempatkan kepuasan pelanggan di atas segalanya. Sebagai bukti keberhasilan dalam komitmen meningkatkannya pelayanan kepada pelanggan. Citilink telah meraih beberapa penghargaan dalam satu diantaranya yaitun : *Low Cost Carrier* (LCC) terbaik di Asia berdasarkan *Travellers Choice* 2018 dari Tripadvisor.com, akrediatasi bintang empat dari asosiasi nirlaba internasional untuk peningkatan pengalaman penumpang penerbangan, APEX untuk kategori LCC pada September 2018, akreditasi bintang empat dari badan, Skytax untuk kelas maskapai berbiaya murah (LCC), Februari 2018, tiga penghargaan revolusi mental

BUMN 2018, untuk kategori April 2018. *Transportation Safety Management Award* dari Kemenhub, Desember 2017.

Bagasi

Pengertian Bagasi

Bagasi menurut *International Air Transportation Association (IATA) Baggage regulation* yang telah diterjemahkan kedalam Bahasa Indonesia adalah artikel, harta benda, barang-barang milik pribadi yang dimiliki oleh penumpang yang diijinkan oleh *airlines* untuk diangkut di pesawat udara guna keperluan untuk dipakai, digunakan oleh penumpang yang bersangkutan selama perjalanannya. Maka dari itu, barang-barang yang bisa diangkut dipesawat udara sangatlah terbatas serta harus mendapatkan ijin dari pengangkut. Hal ini disebabkan karena terbatasnya ruang serta daya angkut dari pesawat itu sendiri.

Menurut Mardlyyah (2021) dalam dunia penerbangan istilah bagasi sendiri dibagi menjadi dua yakni bagasi kabin dan bagasi tercatat. Bagasi kabin sendiri merupakan barang milik penumpang yang dibawa kedalam kabin pesawat dan disimpan didalam loker penyimpanan barang. Sedangkan bagasi tercatat merupakan barang bawaan penumpang yang diangkut kedalam bagian lain pesawat yang khusus digunakan untuk mengangkut barang bawaan milik penumpang dimana bagian lain tersebut biasa disebut sebagai kompartemen pesawat.

Dalam Undang-Undang (UU) No. 1 Tahun 2009 tentang penerbangan, dimana dalam Bab 1 Pasal 1 ayat 24 dijelaskan bahwa bagasi kabin memiliki pengertian sebagai barang bawaan penumpang yang berada dalam pengawasan penumpang sendiri juga tercantum dalam ayat berikut yakni pada ayat 25 yang menyatakan bahwa bagasi tercatat merupakan barang yang diserahkan oleh penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dengan pesawat udara yang sama.

Menurut Yuliana (2014) jenis bagasi dibedakan menjadi *checked baggage* (bagasi tercatat) dan *uncheck baggage* (bagasi yang tidak terdaftar).

- 1) *Checked baggage* adalah bagasi penumpang yang ditimbang dan diangkut kedalam *baggage cargo compartment* dipesawat. *Checked baggage* harus diberi label sebagai tanda pengenal. semua *checked baggage* harus dilaporkan oleh penumpang tersebut pada saat melakukan proses *check-in*.
- 2) *Uncheck baggage* adalah barang bawaan yang dibawa sendiri oleh penumpang kedalam kabin pesawat. Demi kenyamanan penumpang didalam penerbangan. *Uncheck baggage* harus diletakkan dibawah kursi atau rak khusus barang yang tersedia, biasanya diatas yang disebut *cabin* penumpang.

Menurut Ketriani (2020) berdasarkan peraturan IATA, ada dua macam *uncheck baggage* yakni :

- 1) *Free Carry On Item* adalah barang bawaan yang boleh dibawa kedalam kabin pesawat tanpa harus ditimbang terlebih dahulu. Barang tersebut diantaranya adalah payung, jas hujan, kamera, buku, makanan dan minuman, pakaian untuk bayi yang diperlukan selama penerbangan.

- 2) *Cabin Baggage* adalah barang bawaan dalam jumlah terbatas yang boleh dibawa ke dalam kabin pesawat dan harus melalui proses penimpangan bersama *check baggage*. Untuk kedua jenis barang bawaan ini tersedia label kabin serta yang termasuk ke dalam kategori bagasi antara lain tas Wanita, tas kantor, laptop dan sebagainya.

Adapun barang bawaan atau benda lain yang dimuat di kabin yang diberlakukan dengan peraturan atau ketentuan sendiri sebagai berikut barang-barang mudah pecah/rusak, barang berharga, barang-barang yang memakan tempat, serta barang-barang yang dianggap berbahaya.

Pengertian *Sweeping* Bagasi

Sweeping bagasi sendiri merupakan proses pada saat penumpang melakukan proses boarding dengan mengawasi barang bawaan penumpang dan terlihat melebihi batas maksimum yang telah ditentukan. Petugas akan meminta kepada penumpang agar barang bawaan tersebut ditimbang terlebih dahulu dan berat barang tersebut untuk dimasukkan ke dalam bagasi tercatat atau dibagasi. Petugas memberikan label *limited release (label sweeping)*, diberikan label transit jika penumpang tersebut melakukan penerbangan transit dan memberikan label *fragile* untuk barang yang membutuhkan penanganan khusus biasanya untuk barang yang mudah pecah. *Sweeping* bagasi berdasarkan *Webster Dictionary* (Purba, 2018) *sweeping* bagasi adalah suatu kegiatan memindahkan barang bawaan penumpang jika berat dan ukuran melebihi aturan bagasi kabin yang telah ditetapkan serta barang-barang yang tidak diijinkan untuk diangkut oleh perusahaan penerbangan.

Maskapai Citilink memberikan fasilitas bagasi gratis untuk setiap penumpangnya dengan ketentuan setiap penumpang meletakkan barang dalam bagasi yang beratnya tidak melebihi 20kg. Maskapai Citilink juga menentukan tarif bagasi sesuai dengan kapan, jarak, dan berat yang akan masuk ke dalam bagasi tersebut.

Syarat bagasi kabin maskapai citilink yaitu bagi yang membawa bagasi jinjing (*bagasi kabin* atau *carry-on bags*), pihak maskapai mengizinkan penumpang untuk menaruhnya di kabin penumpang. Namun dengan ketentuan yakni berat barang maksimal 7kg. Untuk pesawat Airbus A320, dimensinya adalah 56 cm x 36 cm x 23 cm. Sementara untuk penerbangan menggunakan pesawat ATR72-600 dimensi bagasinya adalah 41 cm x 34 cm x 17 cm. Dengan berat maksimal tetap, yakni 7kg. Berpatokan pada ketentuan tersebut petugas *boarding* melakukan *sweeping* bagasi penumpang. Bagi penumpang yang kedapatan membawa bagasi *kabin* melebihi dari yang ditentukan, dengan ketentuan barang bawaan penumpang harus melakukan *check-in* lagi dan harus membayar biaya bagasi yang lebih tersebut. Hal ini peneliti ketahui disaat melakukan praktek kerja lapangan di unit *boarding gate*.

Penanganan adalah proses, cara, perbuatan menangani. Penanganan bagasi (*baggage handling*) merupakan suatu kegiatan menangani barang bawaan penumpang dari *airport* keberangkatan hingga sampai tujuan. Penanganan bagasi penumpang haruslah melalui prosedur yang telah ditetapkan oleh IATA (*International Air Transport Association*), pada proses *ground handler* ini memiliki urutan dari pemeriksaan bagasi oleh *security check*, penimbangan bagasi dan pelabelan bagasi serta diberikan *baggage claim tag*.

- 1) Prosedur penanganan *sweeping* bagasi

- a) Ketika petugas menemukan/melihat penumpang membawa *oversize cabin* maka petugas akan melakukan *sweeping* bagasi.
- b) Ketika melakukan *sweeping*, petugas terlebih dahulu menanyakan isi dari bagasi penumpang tersebut.
- c) Bagasi kabin tersebut diberi *label limited release* yang diisi dengan data yang benar, harus ditandatangani oleh penumpang tersebut.
- d) Jika menemukan kelainan-kelainan diluar ketentuan yang telah ditetapkan, maka staff harus segera berkoordinasikan dengan pihak *airlines*.
- e) Menginformasikan kepada petugas *ramp handling* mengenai *sweeping* bagasi yang ada.
- f) Memantau dengan seksama penyerahan dan pemuatannya ke dalam pesawat.
- g) Mengirimkan *telex* ke stasiun tujuan/transit tentang *sweeping* bagasi dengan menyebutkan jumlah, nomor *limited release* dengan *copy telex* ke *lost and found* stasiun pemberangkatan.

Menurut Firdauz (2020) mengatakan bahwa penanganan bagasi penumpang haruslah melalui prosedur yang ditetapkan oleh IATA (*International Air Transport Association*), pada proses *ground handler* ini memiliki urutan dari pemeriksaan bagasi oleh *security check*, penimbangan bagasi, dan pelebelan bagasi serta diberikan *baggage claim tag*, lalu melakukan pembayaran apabila bagasi melebihi ketentuan.

Kemudian bagasi *dibawa* dan dimasukkan ke dalam pesawat (*loading proses*), dan setelah sampai stasiun tujuan bagasi akan diturunkan atau dibongkar (*unloading proses*) oleh petugas bagasi lalu dibawa ke bagian pengambilan bagasi (*baggage claim area*).

2) Label *sweeping* kabin bagasi :

Menurut Purba (2018) label *sweeping* bagasi kabin terdiri dari :

a) *Limited release tag*

Limited release tag adalah label yang digunakan dalam penanganan *sweeping* bagasi kabin pesawat. Label ini berisikan tujuan penerbangan, *flight number*, *seat number*, dan pemberitahuan apakah penumpang tersebut *transit* atau tidak.

b) *Fragile tag*

Fragile tag adalah label tambahan yang digunakan pada pelaksanaan *sweeping* bagasi kabin khususnya untuk bagasi yang mudah pecah sebagai pemberitahuan kepada petugas *loading/unloading* pada saat muat barang agar penanganan bagasi tersebut dilakukan dengan hati-hati.

c) Label *transit*

Label *transit* adalah label tambahan yang digunakan pada saat penanganan *sweeping* bagasi kabin dikarenakan penumpang tersebut transit.

d) Label *dorside*

Label *dorside* digunakan sebagai label tambahan ada saat penanganan *sweeping* kabin bagasi khususnya untuk bagasi yang memerlukan penanganan bagasi *transit*.

e) *Rush Tag*

Rush Tag digunakan untuk *mishandle baggage* yang harus secepatnya dikirimkan ke penumpang atau pemilik dari bagasi tersebut berupa bagasi tertinggal akibat kelalaian dari petugas *boarding gate*.

Boarding Gate

Boarding gate merupakan proses menaikkan penumpang ke pesawat, sebelum *boarding* penumpang dapat menunggu di ruang tunggu khusus penumpang yang akan naik pesawat, yaitu *gate/lounge* (Rahmawati, 2022). Sebelum memasuki area *boarding gate* penumpang harus dipastikan memiliki *boarding pass* yang di dalamnya tercantum nama penumpang, tujuan dan nomor penerbangan, tanggal keberangkatan, dan *seat number* yang akan ditempati di pesawat. Penumpang yang masuk kedalam *boarding gate* diberikan *boarding pass* sesuai dengan seat yang telah dipilih oleh penumpang.

Menurut Rahmawati (2022) menyebutkan bahwasanya kualitas pelayanan di *boarding gate* merupakan perilaku kompeten penyedia jasa dengan upaya terbaik untuk memberikan layanan dengan kualitas tertinggi kepada penumpang dari ruang *tunggu* sampai dengan naik pesawat. Maka dari itu, peran petugas *gate* secara maksimal menjadi salah satu kunci dalam kelancaran penerbangan jika sesuai dengan *Standart Operasional Prosedure* (SOP) yang dijadikan acuan. Kualitas pelayanan di *boarding gate* dinilai berdasarkan bukti fisik (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*) (Aprilia, 2019). Kepuasan penumpang dinilai berdasarkan: konfirmasi harapan, minat pembelian ulang, kesediaan untuk merekomendasi, dan ketidakpuasan penumpang (Putra, 2021).

Proses boarding

Pertama yaitu melakukan persiapan, dimana mempersiapkan sarana pendukung dan penunjang lainnya seperti *handy talky*, printer, *display/system*, *hand counter*, label-label bagasi, dokumen lainnya yang diperlukan. Selanjutnya melakukan prosedur *boarding gate* dimana 2 jam sebelum *Schedule Time Departure* (STD) untuk *Domestic Flight*. Lalu kemudian mencocokkan kartu identitas dengan *boarding pass*, mengecek *sequent number* pada *boarding pass* penumpang, melakukan *sweeping* bagasi penumpang, melakukan *pre-boarding* informasi dan *safety information*, melakukan prioritas *boarding announcement* dalam Bahasa Inggris dan Indonesia, melakukan *boarding management* dengan skala prioritas (penumpang cacat (INCAP), penumpang *special handling* (orang tua, UM, ibu hamil, penumpang yang membawa anak kecil), penumpang transit, penumpang *Y-Class* yang dimulai dari urutan/ bagian belakang, penumpang *C-Class/green seat*, penumpang *VIP/CIP*)), dokumen-dokumen yang diserahkan kepada crew pesawat yang akan melakukan penerbangan (*manifest passanger*, *load sheet*, *gendec*, *notoc*, *APB* (*Actual Passanger On Board*), dan surat pernyataan ibu hamil serta penumpang yang tidak membawa kartu identitas), perlengkapan *boarding gate domestic* (*radio hand talky*, *boarding gate ceklist*, *kartu transit*, *label tag*, *label limited release* dan surat pernyataan).

1) Petugas *boarding gate* terdiri atas:

a) Among

Petugas ini pertama kali ditemui sewaktu di *gate*, karena berada didepan pintu *gatenya*. pertama petugas ini harus mengucapkan salam terlebih dahulu lalu meminta dokumennya untuk diperiksa ulang setelah tadi diperiksa oleh petugas *check-in*.

b) *Gate cheker*

Petugas ini memasukkan data penumpang yang sudah masuk ke *gate* kedalam komputer dengan cara memasukkan *sequent number*nya atau tempat duduk penumpang.

c) *Announcement*

Petugas ini bertugas mengeprin data *manifest* penumpang yang akan berangkat serta memberikan pengumuman seperti tentang kedatangan pesawat yang terlambat serta memberikan pengumuman tentang penumpang yang harus duluan masuk kedalam pesawat. Seperti penumpang yang butuh penanganan khusus “sakit”.

Petugas yang berada di *boarding gate* ini biasanya berjumlah dua petugas karena selain bertugas mengumpulkan *boarding card* penumpang yang akan masuk kedalam pesawat, petugas yang satunya lagi bertugas menghitung jumlah penumpang dengan alat penghitung agar jumlah dari awal hingga penumpang yang berangkat sama.

Teknik pengumpulan data

Kuisisioner

Kuisisioner adalah sebuah teknik menghimpun data dari sejumlah orang atau responden melalui seperangkat pertanyaan untuk dijawab. Dengan memberikan daftar pertanyaan tersebut, jawaban-jawaban yang diperoleh kemudiam dikumpulkan sebagai data nantinya, data diolah dan disimpulkan menjadi hasil penelitian.

Langkah-langkah penyerbaran kuesioner yaitu sebagai berikut :

1. Membuat item-item pertanyaan berdasarkan landasan teori.
2. Mengajukan surat penelitian kepada General Manager Yogyakarta International Airport.
3. Melakukan observasi untuk mengumpulkan data-data yang ada pada penanganan sweeping bagasi di Yogyakarta International Airport serta menyebar kuesioner ke 100 pengguna jas sesua dengan sampel yang ada.

Uji Validitas

Menurut Adha (2019) menyatakan bahwa uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau valid tidaknya suatu kuesioner. Santosa (2022), mendefinisikan bahwa uji validitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan bahwa variabel yang diukur memang benar-benar variabel yang hendak diteliti oleh peneliti. Dalam pengujian validitas terhadap kuesioner pada penelitian ini. Teknik pengujian yang digunakan adalah korelasi Brivariate Pearson (produk

momen pears on) dengan taraf signifikan 0,05 (5%). Analisis ini dengan cara mengkorelasikan masing-masing skor item skor total.

Berdasarkan hasil perhitungan uji validitas yang dilakukan dengan bantuan program SPSS for Window Versi 25.0. Dalam penelitian ini pengujian validitas hanya dilakukan terhadap 30 responden. Pengambilan keputusan berdasarkan pada nilai r hitung (Corrected Item-Total Correlation) > r_{tabel} sebesar 0,360, untuk $df = 25 - 2 = 23$; $\alpha = 0,05$ maka item / pertanyaan tersebut valid dan sebaliknya.

Uji Reabilitas

Menurut Sugiyono (2016), menyatakan bahwa uji reabilitas adalah sejauh mana hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama, akan menghasilkan data yang sama. Untuk uji reabilitas digunakan metode Teknik perhitungan reabilitas dalam penelitian ini yaitu metode *internal consistency reability* dengan menggunakan koefisien reabilitas cronbatch alpha (α), hal ini sesuai dengan tujuan test yang bermaksud menguji

Konsistensi item-item dalam penelitian. Suatu kuisioner dikatakan handal jika jawaban seseorang terhadap pertanyaan bersifat konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. SPSS v.22.0 dengan proses Analyse, Scale, Reability memberikan fasilitas untuk mrngukur reabilitas dengan uji statistic Cronbach Alpha (α). Suatu variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai α ; 0,60 (Ghozali dalam Fauzi, 2020).

Pengujian reabilitas instrument dengan menggunakan rumus Alpha Cronbach karena instrument penelitian ini berbentuk angket dan skala bertingkat. Koefisien reabilitas Cronbach Alpha yang dihasilkan kemudian dilihat nilainya dan dibandingkan dengan kriteria yang telah ditentukan. Pengukuran dikatakan reabel jika memberikan nilai $\alpha > 0,06$, keputusan uji reabilitas ditemukan dengan kriteria berikut:

- a. Jika Cronbach's Alpha > 0,06, maka variabel tersebut dinyatakan reliabel atau konsisten
- b. jika Cronbach's Alpha < 0,06, maka variabel tersebut dinyatakan tidak reliabel atau tidak konsisten.

Berdasarkan hasil perhitungan uji reliabilitas yang dilakukan terhadap item pertanyaan dinyatakan valid. Suatu variable dikatakan reliabel atau handal jika jawaban terhadap pertanyaan selalu konsisten. Jadi hasil koefisien reliabilitas instrument kepuasan penumpang adalah sebesar $r_{ll} = 0,944$ serta uji instrument pelayanan penanganan *sweeping* baggage adalah sebesar $r_{ll} = 0,893$ yang mana hasil tersebut ternyata memiliki nilai "*Alpha Cronbach*" lebih besar dari 0,600 yang berarti hasil dari kedua instrument ini dinyatakan reliabel atau memenuhi persyaratan.

Uji Parsial (uji T)

Pengujian ini dilakukan untuk membuktikan apakah terdapat pengaruh antara variable independen terhadap variable dependen. Kriteria pengujian menurut menurut Utami (2020), diantaranya adalah:

- a. Jika nilai $T_{hitung} > T_{tabel}$, maka artinya variable indeoenden (X) secara parsial berpengaruh terhadap variable dependen (Y).

- b. Sebaliknya jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ maka tidak terdapat pengaruh antara variable independent (X) secara persial terhadap variable dependen (Y).

Analisis Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui seberapa besar persentase pangaaruh langsung variable bebas yang semakin dekat hubungannya dengan variable terikat atau dapat dikatakan penggunaan model bisa dibenarkan. Koefisien determinasi (R^2) dapat diperoleh suatu nilai untuk mengukur besarnya persentase pengaruh dari variable (X) terhadap variable (Y).

Uji Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana adalah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel faktor penyebab (X) terhadap variabel akibat (Y). Faktor penyebab pada umumnya dilambangkan dengan X atau disebut juga *response*. Regresi Linear sederhana atau yang sering disingkat S.L.R (*Simple Linear Regresion*) juga merupakan salah satu metode statistik yang digunakan dalam proses untuk melakukan peramalan ataupun prediksi tentang karakteristik kualitas maupun kuantitas.

Uji Deskriptif

Uji deskriptif adalah uji yang digunakan untuk mengidentifikasi karakteristik sensori yang penting pada suatu produk dan memberikan informasi tentang intensitas karakteristik tersebut. Menurut Sugiyono (2018), penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik itu satu variabel ataupun lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan dengan variabel lain.

Uji Hipotesis

Uji hipotesis menurut sugiyono dikutip dari metodologi penelitian (Sahir, 2021), digunakan untuk mengetahui kebenaran dari dugaan sementara. Hipotesis pada dasarnya diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian.

Uji Costumer Satisfaction Index (CSI)

Uji Costumer Satisfction Index (CSI) merupakan analisis kuantitatif berupa persentase pelanggan yang senang dalm suatu survey kepuasan pelanggan. Metode ini merupakan index kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui adakah pengaruh penanganan *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport. Data penelitian ini terdiri dari 2 variabel penanganan (X) dan variabel Kepuasan (Y). Perhitungan regresi data statistic dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan SPSS ver 25.0. Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan analisis korelasi dan analisis regresi linier maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel Hasil Pengujian Data Analisis Regresi Linier

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.673	.331		2.036	.044
	X1	.844	.075	.749	11.188	.000

a. Dependent Variable: Y1

Sumber: Data Primer, 2023

Diperoleh dari tabel hasil signifikan (sig) = 0,000 > 0,05 sehingga dapat dinyatakan bahwa penanganan *sweeping* bagasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dan menunjukkan r hitung untuk konstanta yaitu 0,749 dan nilai signifikan pada tabel B 0,844.

$$Y = 0.673 + 0.844 + e$$

Y adalah dependen (kepuasan konsumen), dan X adalah variabel independent (kualitas penanganan). Sedangkan nilai 0,673 dan 0,884 (a dan b adalah konstanta) yang dicari. Persamaan tersebut menunjukkan bahwa nilai koefisien X sebesar 0,844 (positif) yang berarti apabila kualitas penanganan (X) bertambah 1 (satu) poin maka kepuasan penumpang (Y) akan meningkat 0,673.

Tabel Hasil Pengujian Uji Parsial (Uji T)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.673	.331		2.036	.044
	X1	.844	.075	.749	11.188	.000

a. Dependent Variable: Y1

Hasil penelitian yang diajukan adalah kepuasan pengguna jasa (Y) dipengaruhi oleh variabel penanganan *sweeping* bagasi (X). Berdasarkan hipotesis penelitian ini maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis statistik (uji parsial).

Tabel Hasil Pengujian Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.749 ^a	.561	.556	.28157

a. Predictors: (Constant), X1

Berdasarkan Tabel diketahui bahwa nilai koefisien determinasi (KD) atau angka R *square* adalah sebesar 0,561 atau 56,1%. Hasil ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel (X) yaitu penanganan *sweeping* bagasi terhadap variabel dependent (Y) yaitu kepuasan penumpang dan sisanya 100% - 56,1% = 44,9% merupakan kontribusi atau dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak terdapat atau tidak diteliti dalam penelitian ini.

Dari hasil survey kuesioner yang dilakukan oleh peneliti bahwa tingkat kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport dilihat dari indikator kepuasan pelanggan dan dihitung menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dimana metode ini merupakan indeks kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Hasil penjumlahan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan CSI yaitu 46,7% dimana angka tersebut berada pada kriteria ke 3 yaitu cukup puas.

No	Nilai Index (100%)	Kriteria
1	80% < satisfaction index < 100%	Sangat puas
2	60% < satisfaction index < 80%	Puas
3	40% < satisfaction index < 60%	Cukup puas
4	20% < satisfaction index < 20%	Kurang puas
5	0% < satisfaction index < 20%	Tidak puas

Sumber: Panduan survei kepuasan konsumen PT. Succolindo

PEMBAHASAN

Penanganan *sweeping* bagasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai Indonesia di Yogyakarta International Airport

Hasil kuesioner yang dilakukan oleh peneliti bahwa pengujian Hipotesis diketahui T hitung $> T$ tabel = 1,985 $>$ 1,660 (lihat lampiran 9) serta dengan hasil signifikan sebesar 0.000 $>$ 0.05, yang berarti bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh penanganan *sweeping* bagasi (variabel X) terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia (variabel Y).

Besar pengaruh penanganan *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport

Penanganan *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai di Yogyakarta International Airport berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, dimana diketahui output model *summery* mempunyai nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,561. Nilai tersebut mengandung arti sebesar pengaruh yang diberikan oleh petugas penanganan *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang di Yogyakarta International Airport sebesar 56,1%. Hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh variabel independent (X) yaitu penanganan *sweeping* bagasi terhadap variabel dependent (Y) yaitu kepuasan penumpang sebesar 56,1% dan selebihnya 44,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.

Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Penanganan *Sweeping* Bagasi Maskapai Citilink Indonesia Di Yogyakarta International Airport

Dari hasil survey kuesioner yang dilakukan oleh peneliti bahwa tingkat kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport dilihat dari indikator kepuasan pelanggan dan dihitung menggunakan metode *Customer Satisfaction Index* (CSI). Dimana metode ini merupakan indeks kepuasan pelanggan secara menyeluruh dengan

pendekatan yang mempertimbangkan tingkat kepentingan dari atribut-atribut produk atau jasa yang diukur. Hasil penjumlahan tingkat kepuasan pelanggan menggunakan CSI yaitu 46,7% dimana angka tersebut berada pada kriteria ke 3 yaitu cukup puas.

No	Nilai Index (100%)	Kriteria
1	80% < satisfaction index < 100%	Sangat puas
2	60% < satisfaction index < 80%	Puas
3	40% < satisfaction index < 60%	Cukup puas
4	20% < satisfaction index < 40%	Kurang puas
5	0% < satisfaction index < 20%	Tidak puas

Sumber: Panduan survei kepuasan konsumen PT. Succolindo

PENUTUP

1. Berdasarkan nilai yang diperoleh dari hasil pengujian hipotesis menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan menggunakan SPSS ver 25.0 menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, dimana yang artinya bahwa ada pengaruh signifikan antara penanganan *sweeping* bagasi dengan kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport tahun 2023. Oleh karena itu peneliti dapat menyimpulkan bahwa penanganan *sweeping* bagasi yang diberikan oleh maskapai Citilink Indonesia sudah sangat baik dan memuaskan penumpang, Dimana ditunjukkan oleh tingkat kepuasan penumpang F dihitung 125,170 dan R square sebesar 0,561 (56 %). Hasil signifikan (sig) = 0,000 > 0,05 maka dapat dinyatakan bahwa penanganan ini berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang dan menunjukkan bahwa r hitung untuk konstanta yaitu 0,701 dan r tabel 0,196 berdasarkan hasil pengolahan data analisis regresi di atas dapat dibentuk persamaan.
2. Berdasarkan nilai yang telah didapat dari variabel kepuasan penumpang. Dimana penumpang merasa puas terhadap penanganan *sweeping* bagasi pada maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport. Dimana ditunjukkan oleh kepuasan penumpang mencapai 56%. Ada pengaruh penanganan *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang yang ditunjukkan dengan nilai R square adalah 0.561 (56%) dan sisanya 44% dipengaruhi faktor lain.
3. Berdasarkan hasil nilai yang didapatkan menggunakan rumus *Customer Satisfaction Index* (CSI) tingkat kepuasan penumpang terhadap penanganan *sweeping* bagasi yaitu sebesar 46,7% dimana angka ini berada pada tingkat ke 3 dengan kriteria cukup puas.

SARAN

Beberapa saran yang dapat disampaikan oleh peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi perusahaan

Dengan adanya bukti kepuasan yang diterima penumpang terhadap penanganan *sweeping* bagasi maka pihak maskapai Citilink Indonesia perlu mempertahankan pelayanan yang telah dilakukan atau dapat meningkatkan mutu penanganan *sweeping* bagasi agar konsumen dapat lebih merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak maskapai.

Diharapkan Maskapai Citilink Indonesia tetap mempertahankan kinerjanya sebagai maskapai terbaik di Indonesia.

2. Bagi peneliti selanjutnya

Sangat diharapkan kepada peneliti selanjutnya untuk menggunakan sampel yang lebih banyak dan diharapkan juga dapat meneliti pokok bahasan yang tidak hanya berfokus pada pelayanan terhadap kepuasan penumpang, tetapi memperluas pokok bahasan serta agar data yang didapatkan lebih bervariasi dan memuaskan maka diharapkan peneliti selanjutnya supaya mempertimbangkan untuk menambah variabel-variabel lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Adha, Risky Nur dkk. (2019). Pengaruh Motivasi Kerja, Lingkungan Kerja, Budaya Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Dinas Sosial Kabupaten Jember. *Home > Vol. 4 No. 1 (2019) > Adha*. [Http://jurnal.unmuhjember.ac.id](http://jurnal.unmuhjember.ac.id)
- Atmaja, Desi Purwanti & Adiwinata, Martius. (2013). Pengaruh Produk , Harga, Lokasi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembeli Di Kopitiam Oey Surabaya. *Home > Vol 1 No. 2 (2013) > atmaja, jurnal hospitality – publication.petra.ac.id*.
- Darmawan, Dani. (2019). Metode Penelitian Kuantitatif. [Http://openlibrary.trikomuniversity.ac.id](http://openlibrary.trikomuniversity.ac.id)
- Dewi, Intan Kumala. (2021). Penanganan *Over Cabin Baggage* Pada Maskapai Citilink Di PT Garuda Angkasa Bandar Udara International Jendral Ahmad Yani Semarang. [Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)
- Djamal, Hi Runi. (2015). Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara International Adisutjipto Yogyakarta Periode Bulan Februari – Maret Tahun 2015”.
- Fauzi, Firman. (2020). Pengaruh Etnosentrisme, Citra Merek Dan Gaya Hidup Terhadap Keputusan Pembelian Batik (Studi Pada Konsumen Di Wilayah Jakarta Barat). *Home / Archives / Vol.14 No. 2 (2020): October 2020 / Articles*. [Https://jurnalpemasaran.petra.ac.id](https://jurnalpemasaran.petra.ac.id)
- 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*.
- Hafidz, Salman dkk. (2021). Dampak Pelayanan Gofood Terhadap Penjualan Unit Usaha Mikro Makanan Lokal Mitra Gofood Di Bandung. *Home / Archives / vol. 6 No. 2 (2021) / Articles*. [Https://doi.org/10.32659/tsj.v6i2.137](https://doi.org/10.32659/tsj.v6i2.137)
- Hermawan, Dennis. (2018). Pengaruh Keteladanan Guru, Reward, Dan Punishment Terhadap Perilaku Disiplin Siswa Kelas 5 SD”. *Home > Vol. 7 No. 13 Tahun 2018 > Hermawan*.

- Imron, Hasyim Ali. (2017). Peran Sampling Dan Distribusi Data Dalam Penelitian Komunikasi Pendekatan Kuantitatif. Home / archives / Vol. 21 No. 1 (2017) : *Jurnal Studi Komunikasi Dan Media* / Articles. [Http://jurnal.kominfo.go.id](http://jurnal.kominfo.go.id)
- Julianto, Ertian & Hidayat, Arif Rifan. (2017). Pengaruh Gadget Terhadap Prestasi Siswa SMK Yayasan Islam Tasikmalaya Dengan Metode TAM. Home > Vol. 4 No. 2 (2017) > *hidayat – jurnal informatika*, 2017. [Http://ejournal.bsi.ac.id](http://ejournal.bsi.ac.id)
- Ketriani, Rega Shindi. (2020). Strategi Penanganan Over Baggage Dan Sweeping Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai Bali. [Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)
- Maisarah, Tris. (2019). Pengaruh Pelayanan Sweeping Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara International Adisutjipto Yogyakarta. [Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)
- Mardlyyah, Reza. (2021). Analisis Kendala Sweeping Baggage Di Unit Boarding Gate Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai Bali. [Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)
- Mardoko, Arman. (2017). Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai Penerbangan PT Lion Air Rute Mamuju – Jakarta. [Http://wartaardia.com](http://wartaardia.com)
- Maryam, Sehyla dkk. (2019). Penggunaan Model Make A Match Untuk Meningkatkan Pemahaman Konsep Ilmu Pengetahuan Alam Pada Peserta Didik Kelas IV Sekolah Dasar. Home > Archives / Vol. 2 No.2 (2019) / Article. [Http://journal.unla.ac.id](http://journal.unla.ac.id)
- Maulani, Muhammad Adnan Faiz & Rosyad, Udung Noor. (2020). Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Tingkat Kepuasan Konsumen. Home > Vol. 6 No. 2. Prosiding Manajemen Komunikasi (Agustus 2020) > Maulani. [Http://karyailmiah.unisba.ac.id](http://karyailmiah.unisba.ac.id)
- Mubarok, Ahmad Qoni' Rizqi. (2015). Respon Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Mengenai Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Ketintang Surabaya Selatan. [Http://eprints.perbanas.ac.id](http://eprints.perbanas.ac.id)
- Napitupulu, Darmawan Baginda. (2016). Evaluasi Kualitas Website Universitas XYZ Dengan Dengan Pendekatan Webqual (Evaluation Of XYZ University Website Quality Based On Webqual Approach). Home / Archives / Vol. 14 No. 1 (2016): June 2016 / Telecommunication. [Http://bpostel.kominfo.go.id](http://bpostel.kominfo.go.id)
- Normasari, Selvy dkk. (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan, Citra Perusahaan Dan Loyalties Pelanggan. Survei Pada Tamu Pelanggan Yang Menginap Di Hotel Pelangi Malang. [Http://download.garuda.kemdikbud.go.id](http://download.garuda.kemdikbud.go.id)
- Permana, Achep Satria & Agustina, Dewi. (2021). Pengaruh Pengawasan Dan Pelayanan Fasilitas Baggage Handling System (BHS) Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Garuda Airline Di Terminal 3 Bandara Soekarno - Hatta. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 2021. [Http://ojs.stiami.ac.id](http://ojs.stiami.ac.id)

- Purba, Sri Ulva Sari. (2018). Analisis Penanganan Sweeping Bagasi Maskapai Garuda Indonesia PT Gapura Angkasa Bandar Udara Adisoemarmo Solo. [Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)
- Putra, Rianto. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Citilink Indonesia Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Bandar Udara Thaha Jambi. [Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)
- Rahman, Rahmania dkk. (2020). Penggunaan Aplikasi Quizziz Sebagai Media Pemberian Kuis Dalam Meningkatkan Motivasi Belajar Mahasiswa. Home > Vol. 4 No. 3 (2020) > Rahman.
<https://ejournal.mandalanursa.org>
- Rahmawati, Qonitah. (2022). Pengaruh Pelayanan Di Boarding Gate Dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Home > Archive Vol. 2 No. 3 (2022). Jurnal Akuntansi, Ekonomi Dan Manajemen Bisnis / Articles. [Http://doi.org/10.55606/jaemm.v2i3.354](http://doi.org/10.55606/jaemm.v2i3.354)
- Rokhimah, Nurul Nur. (2020). Analisis Penanganan Sweeping Bagasi Di Unit Boarding Gate Maskapai Lion Air Di PT Kokapura Avia Yogyakarta international Airport (YIA). [Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)
- Santosa, Agus Tri dkk. (2022). Anilysis Of The Effect Of Price, Location And Product Quality On Purchase Decisions On Rice Collection Convection. Home / Archives / Vol. 16 No. 2 (2022): Cipasung Techno Pesantren: Scientific Journal / Arcicle.
[Http://journal.sttcipasung.ac.id](http://journal.sttcipasung.ac.id)
- Sahir, Syafrida Hafni. (2021). Metodologi Penelitian. Digital Respository Universitas Medan Area / Lecture Paper (LP) / Books. [Https://repositori.uma.ac.id](https://repositori.uma.ac.id)
- Saragih, Nurice. (2019). Anilisis Check Baggage Di Unit Boarding Gate Maskapai Citilink Indonesia Bandar Udara International Kualanamu Medan.
[Http://digilib.sttkd.ac.id](http://digilib.sttkd.ac.id)
- Siamena, E. (2017). Pengaruh Sanksi Perpajakan Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Orang Pribadi Di Manado. [Http://ejournal.unsrat.ac.id](http://ejournal.unsrat.ac.id)
- Simbolon, DHP & Aroffin, MB (2020). Sistem Pelayanan Pasien Pada Puskesmas Sematang Borang.
[Http://repo.palcomtech.ac.id](http://repo.palcomtech.ac.id)
- Stefano, Liuset. (2018). Pengaruh Harga Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Happydays Laundry Di Surabaya. [Http://repositori.ukdc.ac.id](http://repositori.ukdc.ac.id)
- Utami, Lila Retnani & Sujarweni, V. Wiratna. (2020). Peran Lembaga Keuangan Terhadap Pertumbuhan Usaha Mikro Kecil Dan Menengah (Studi Kasus Di Kota Yogyakarta). Home > Vol. 9, No 1 (2020) > Utami.
- Usmara. (2008). Strategi Baru Manajemen Pemasaran Yogyakarta. *Amara Books.*

Utami, Lila Retnani & Sujarweni, V Wiratna. (2015). Analisis Dampak Pembiayaan Dana Bergulir (Kredit Dana Rakyat) Terhadap Kinerja Kerja UMKM. (Studi Kasus Di Daerah Iatimewa Yogyakarta). Home > Archives / Vol. 22 No. 1 (2015) Edisi Maret 2015 / Articles. Jurnal Bisnis Dan Ekonomi, 2015.

[Http://unisbank.ac.id](http://unisbank.ac.id)

www.citilink.co.id

Zakiah, Ismi & Ginusti, Galih Nawang. (2022). Analisis Pelayanan Check-in *Counter* Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Jurnal Multidisiplin Mardani, 2022. [Http://Journal.formosapublisher.org](http://Journal.formosapublisher.org)

Zulkarnaen, Wandy & Herlina, Risa. (2018). Pengaruh Kompensasi Langsung Dan Kompensasi Tidak Langsung Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Staff Operasional PT Pranata Jaya Abadi Banjaran. Home / Archives / Vol.2 No. 2 (2018): Mei – Agustus 2018 / Articles. [Https://doi.org/10.31955/mea.v212.19](https://doi.org/10.31955/mea.v212.19)