

Pengaruh Manajemen Waktu Penanganan dan Kualitas Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Lathifah Ami Astuti¹ Septiyani Putri Astutik²

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

Email: 21091443@students.sttkd.ac.id¹

Abstrak

Penelitian ini didasarkan pada pentingnya kualitas layanan dan manajemen waktu dalam penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang, khususnya di Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Permasalahan yang diteliti ini adalah apakah manajemen waktu dan kualitas layanan bagasi berpengaruh pada kepuasan penumpang. Objek penelitian ini adalah penumpang Citilink di bandara, dengan fokus pada dua variabel independen: manajemen waktu (X1) dan kualitas layanan bagasi (X2), serta variabel dependen yaitu kepuasan penumpang (Y). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar kedua variabel independen ini memengaruhi kepuasan penumpang. Survei kuantitatif dilakukan terhadap 100 partisipan, yang datanya dianalisis menggunakan *IBM SPSS Statistic 27*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa manajemen waktu dan kualitas layanan bagasi memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Dari hasil uji T menunjukkan bahwa nilai koefisien manajemen waktu ($B1 = 0,666$) memiliki pengaruh yang lebih besar daripada nilai koefisien dari kualitas layanan bagasi ($B2 = 0,428$). Kesimpulan dari penelitian ini adalah bahwa manajemen waktu yang lebih baik dan penanganan bagasi yang efisien dapat meningkatkan kepuasan dan loyalitas penumpang kepada maskapai penerbangan.

Kata Kunci: Manajemen Waktu, Kualitas Layanan Bagasi, Kepuasan Penumpang, Maskapai Citilink

Abstract

This research is based on the importance of service quality and time management in baggage handling on passenger satisfaction, specifically at Citilink Airlines at General Ahmad Yani Airport in Semarang. The research question is whether time management and baggage service quality influence passenger satisfaction. The research subjects were Citilink passengers at the airport, focusing on two independent variables: time management (X1) and baggage service quality (X2), and the dependent variable, passenger satisfaction (Y). The purpose of this study was to determine the extent to which these two independent variables influence passenger satisfaction. A quantitative survey was conducted with 100 participants, and the data were analyzed using IBM SPSS Statistics 27. The results showed that time management and baggage service quality had a positive and significant effect on passenger satisfaction. A T-test showed that the coefficient value for time management ($B1 = 0.666$) had a greater influence than the coefficient value for baggage service quality ($B2 = 0.428$). The conclusion of this study is that better time management and efficient baggage handling can increase passenger satisfaction and loyalty to an airline..

Keywords: Time Management, Quality of Baggage Service, Passenger Satisfaction, Citilink Airlines



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

PENDAHULUAN

Industri penerbangan di Indonesia saat ini sedang mengalami perkembangan yang pesat, seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan peningkatan mobilitas masyarakat. Saat ini masyarakat menentukan kebutuhan perjalanan yang nyaman dan cepat. Dengan adanya maskapai penerbangan baik yang berbiaya rendah (*Low cost Carrier*) maupun yang berbiaya tinggi (*Full-Service Carrier*), berkompetisi dalam memberikan pelayanan yang terbaik bagi

penumpang. Salah satunya maskapai yang berfokus pada penerbangan LCC dan segment pasar domestik adalah Citilink. Citilink sebagai salah satu maskapai penerbangan yang dikenal dengan layanan penerbangan yang sangat terjangkau namun tetap menghadapi tantangan besar dalam menjaga kualitas pelayanan seperti masih terjadinya kasus bagasi rusak atau penanganan bagasi yang belum maksimal. Bagasi merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan oleh maskapai. Oleh sebab itu, harus mempertimbangkan perusahaan *Ground Handling* dan pihak maskapai guna memberikan pelayanan terbaik kepada penumpang untuk pengguna jasa transportasi udara. Berbagai macam langkah strategi yang dilakukan oleh perusahaan *Ground Handling* dan pihak maskapai tersebut guna mendapatkan kepercayaan dan kepuasan penumpang yang memiliki kebutuhan transportasi udara. Dalam menangani bagasi penumpang ada beberapa persyaratan yang perlu diperhatikan, yaitu sumber daya manusia yang handal dalam personel untuk menghadapi penumpang yang mengalami masalah seperti kerusakan, kehilangan maupun bagasi tertinggal. Dalam hal ini, penanganan bagasi yang cepat, aman, dan berkualitas menjadi salah satu elemen penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi penumpang. Proses yang baik dalam penanganan bagasi mencakup dari saat *check-in* hingga pengambilan bagasi di bandara tujuan. Kualitas pelayanan petugas dilapangan juga berkontribusi dalam membentuk persepsi penumpang terhadap maskapai. Menurut Tjiptono (2019), "Kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan Kepuasan pelanggan dan menciptakan loyalitas jangka panjang". Oleh karena itu, manajemen waktu dan kualitas pelayanan bagasi menjadi faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang, serta menjadi bahan evaluasi bagi maskapai dan pihak bandara.

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang merupakan salah satu bandara yang melayani penerbangan domestik dan memiliki peran strategis dalam mendukung konektivitas di kawasan Jawa Tengah. Sebagai pintu gerbang transportasi udara, kualitas layanan di bandara ini sangat berpengaruh terhadap pengalaman penumpang, khususnya dalam aspek penanganan bagasi yang menjadi titik kritis. Seperti yang diungkap oleh Kotler & Keller (2021), "Kualitas layanan yang buruk dalam satu aspek dapat merusak keseluruhan pengalaman pelanggan." Dalam hal ini, Maskapai Citilink yang beroperasi di bandara ini perlu memastikan bahwa kualitas penanganan bagasi yang diberikan memenuhi standar yang diharapkan oleh penumpang. Tengah peningkatan volume penumpang global terdapat berbagai tantangan yang mempengaruhi manajemen waktu dalam penanganan bagasi. Salah satu kendala utama dalam manajemen waktu yaitu lamanya penanganan atau terhambatnya penanganan bagasi yang disebabkan oleh keterbatasan teknologi dan infrastruktur di bandara sering kali tidak mampu mengimbangi kebutuhan operasional. Sebagai maskapai penerbangan, Citilink menjalankan operasionalnya berdasarkan jadwal penerbangan yang telah ditetapkan secara tepat, guna memastikan proses penanganan bagasi penumpang berjalan optimal. Hal ini menjadi sangat penting dalam upaya menjaga kepuasan pelanggan serta mempertahankan citra merek perusahaan demi keberlangsungan bisnis di masa depan. Oleh karena itu, Citilink perlu mengutamakan ketepatan waktu, perhatian terhadap penumpang, kenyamanan, keamanan, serta pemahaman yang lebih mendalam terhadap kebutuhan pelanggan, karena aspek-aspek tersebut memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang.

Berbagai tantangan terkait penanganan bagasi sering kali menjadi masalah yang dihadapi baik oleh maskapai maupun pihak bandara. Keluhan penumpang terkait bagasi, seperti keterlambatan, pengantaran bagasi, dan kerusakan bagasi berpotensi mengurangi kepuasan penumpang. Permasalahan ini ada kaitannya dengan manajemen waktu dalam penanganan bagasi. Menurut penelitian Fitriani et al. (2019) manajemen waktu penanganan memiliki hubungan yang signifikan dengan kepuasan penumpang. Penelitian tersebut menyoroti bahwa

keterlambatan dalam pelayanan dapat merusak loyalitas penumpang. Sementara, waktu yang efisien dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan penumpang. Oleh sebab itu, pemahaman yang lebih mendalam mengenai bagaimana pengelolaan waktu penanganan serta kualitas layanan bagasi berkontribusi terhadap kepuasan penumpang menjadi sangat penting, terutama bagi Maskapai Citilink yang beroperasi di “Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang”. Selain itu, meningkatnya tingkat persaingan dalam industri penerbangan mendorong maskapai untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan serta efisiensi dalam operasional mereka. Dalam hal ini, Citilink perlu memastikan bahwa aspek penanganan bagasi di bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang dapat memenuhi harapan pelanggan. Hal ini menjadi relevan karena kepuasan penumpang merupakan salah satu indikator utama keberhasilan operasional maskapai.

Berdasarkan hasil penelitian sebelumnya, manajemen waktu dalam penanganan bagasi serta kualitas layanan terbukti memiliki dampak yang signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Salah satu contohnya adalah penelitian oleh Susanti et al. (2020) yang mengungkap adanya hubungan positif antara kecepatan dalam penanganan bagasi dan tingkat kepuasan penumpang pada maskapai penerbangan domestik. Penelitian ini menentukan bahwa semakin cepat bagasi diterima, maka semakin tinggi tingkat kepuasannya. Selaras dengan temuan penelitian Wijaya (2019), yang menunjukkan bahwa lamanya waktu tunggu pengambilan bagasi dapat menimbulkan rasa tidak nyaman serta keluhan dari penumpang. Berdasarkan uraian latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut: Apakah ada pengaruh manajemen waktu dalam penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang? Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang?

Penelitian ini memfokuskan pada pengaruh manajemen waktu penanganan bagasi sebagai variabel independen (X_1) dan kualitas pelayanan bagasi sebagai variabel independen (X_2) terhadap kepuasan penumpang sebagai variabel dependen (Y). Studi ini hanya menargetkan penumpang yang menggunakan layanan penerbangan Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah: Untuk mengetahui pengaruh manajemen waktu penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandara Ahmad Yani Semarang. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Hipotesis Penelitian

Menurut Sugiyono (2010) menjelaskan bahwa hipotesis diartikan sebagai jawaban sementara terhadap rumusan masalah asosiatif, yakni rumusan yang menelusuri adanya hubungan antara dua variabel atau lebih. Dari pengertian ini dapat disimpulkan bahwa penelitian tersebut dibuat untuk sementara sebelum di uji. Hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

H1 : adanya pengaruh manajemen waktu penanganan (X_1) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

H2 : adanya pengaruh kualitas pelayanan (X_2) terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir adalah landasan konseptual yang dirancang untuk menjelaskan bagaimana suatu masalah akan dianalisis dalam sebuah penelitian. Hal ini mencakup hubungan antara variabel yang menjadi fokus dalam penelitian. Kerangka berfikir dimulai dengan

identifikasi masalah yang menjadi landasan penelitian. Menurut Sugiyono (2019), kerangka berpikir merupakan suatu model konseptual yang menggambarkan antara teori dengan aspek-aspek yang telah diidentifikasi. Kerangka ini disusun untuk memudahkan proses penelitian dengan membantu peneliti mengikuti alur pemikiran atau pendekatan penelitian secara terstruktur dan sistematis.

METODE PENELITIAN

Desain penelitian adalah kerangka kerja yang terstruktur dan sistematis untuk mengarahkan pelaksanaan suatu penelitian. Dalam penelitian ini, digunakan metode kuantitatif, yaitu pendekatan yang meneliti populasi atau sampel tertentu dengan pengumpulan data melalui instrumen khusus, serta melakukan analisis data secara kuantitatif atau statistik, dengan tujuan utama menguji hipotesis yang telah ditentukan (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilakukan di Unit *Lost & Found* Bandara Jenderal Ahmad Yani, Semarang, selama dua bulan (1 Agustus 2024 - 1 September 2024), dengan tujuan penelitian adalah untuk mendapatkan informasi yang relevan terkait subjek penelitian. Menurut Sugiyono (2017) menyatakan bahwa populasi merupakan wilayah generalisasi yang mencakup objek dengan karakteristik dan kualitas tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk dianalisis dan dijadikan dasar sebagai kesimpulan. Populasi yang digunakan dalam penelitian adalah penumpang Maskapai Citilink yang pernah mengalami masalah bagasi di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Sampel adalah jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi yang digunakan sebagai bahan penelitian. Sampel yang diambil dari populasi harus benar-benar mewakili (Sugiyono, 2017). Prosedur pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *non-probability* dengan teknik *purposive sampling*. Dalam penentuan sampel, Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa ukuran sampel yang layak dalam pengambilan sampel anatar 30 sampai dengan 500. Jika penelitian akan melakukan analisis dengan *multivariate* (korelasi atau regresi berganda) maka jumlah anggota sampel minimal 10 kali dari jumlah *variable* yang diteliti. Oleh karenanya, sampel yang direkomendasikan sebanyak 100 orang sebagai jumlah dan keterwakilan dari sampel yang digunakan. Maka penelitian memutuskan bahwa sampel yang diambil pada penelitian ini minimal 50 responden. Berdasarkan pada jumlah pertimbangan yang berkaitan dengan kondisi aktual yang dihadapi peneliti pada saat pengambilan sampel peneliti hanya mendapatkan beberapa masalah dalam penanganan bagasi penumpang Maskapai Citilink. Teknik pengambilan sampel adalah teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2017). Dalam penelitian ini, peneliti mengambil sampel dengan memberikan isian kuesioner kepada responden pengguna Maskapai Citilink.

Teknik Pengumpulan Data

1. Studi Kepustakaan. Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan melalui teknik pengumpulan data melalui penelusuran dan pengkajian sumber-sumber tertulis yang relevan dengan topik penelitian. Sumber ini dapat berupa membaca acuan beberapa pustaka seperti buku, skripsi, jurnal, dan dokumen-dokumen lain yang mendukung (Sugiyono, 2020).
2. Kuesioner. Kuesioner merupakan alat pengumpulan data yang dilakukan dengan memberikan pernyataan kepada responden untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian. Pernyataan dalam kuesioner berupa pernyataan tertutup. Kuesioner dapat didistribusikan kepada responden dengan menggunakan google form atau Scan Barcode (Sugiyono, 2020).

Teknik Analisis Data

Analisis data merupakan proses sistematis dalam mengolah dan mengevaluasi data untuk memperoleh informasi yang relevan. Dalam penelitian, analisis data menjadi langkah penting untuk memastikan hasil penelitian sesuai dengan tujuan yang telah dirumuskan. Proses analisis melibatkan pengumpulan, pengolahan, dan penafsiran data. Menurut Sugiyono (2017) Analisis data merupakan proses mencari dan menata data yang diperoleh setelah data dari seluruh responden atau sumber data lain terkumpul. Pengelolaan data berbentuk angka atau data statistik untuk menjawab pertanyaan penelitian, menguji hipotesis, atau menggambarkan fenomena secara objektif. Dalam penelitian, analisis data bertujuan untuk memberikan pemahaman yang terukur dan sistematis terkait hubungan antar variabel. Uji analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak seperti SPSS untuk mempercepat pengelolaan data dan mengurangi resiko kesalahan perhitungan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data

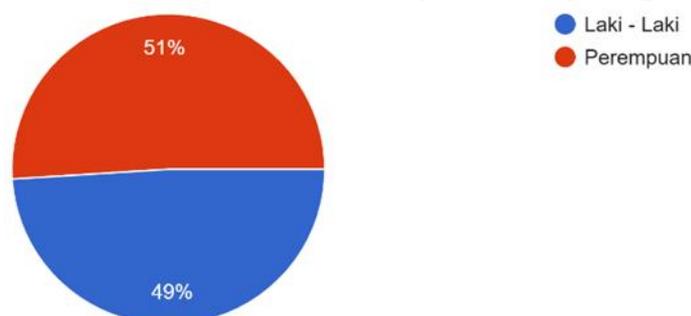
Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan data primer yang dikumpulkan melalui pembagian kuesioner kepada penumpang maskapai penerbangan Citilink di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Pendataan dilakukan dengan menyalurkan kuesioner kepada 100 responden. Sampel yang layak, menurut Sugiyono (2019) mengemukakan bahwa ukuran sampel yang layak digunakan antara 30 sampai dengan 500. Dari jumlah pengambilan responden tersebut 100 orang yang memenuhi kriteria, yaitu pernah mengalami pengaruh waktu penanganan dan kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Data penelitian diolah menggunakan *IBM SPSS Statistic 27*. Penelitian ini terdiri dari 3 variabel independent (X_1) pengaruh manajemen waktu penanganan, independent (X_2) kualitas pelayanan bagasi dan dependent (Y) kepuasan penumpang Maskapai Citilink. Penelitian ini mendeskripsikan berdasarkan Jenis kelamin dan usia guna untuk memberikan gambaran mengenai respondent.

Deskripsi Responden

Deskripsi responden adalah penyajian data responden dalam bentuk angka dan presentase yang didapat dari penyebaran kuesioner kepada penumpang sesuai dengan karakteristik penumpang berdasarkan Jenis kelamin dan Usia responden. Deskripsi responden ditampilkan dalam bentuk gambar diagram lingkaran.

Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Data responden berdasarkan jenis kelamin dapat dilihat pada gambar berikut:



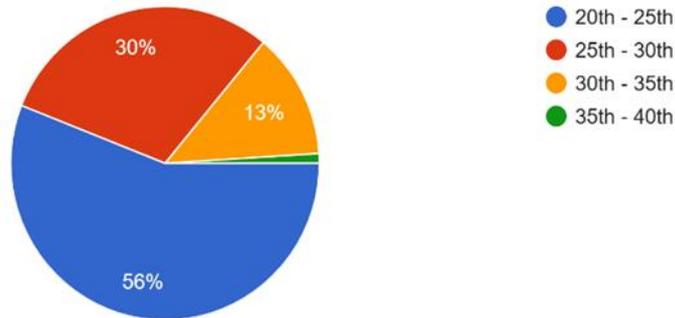
Gambar 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Sumber: (Olah Data, 2025)

Berdasarkan gambar di atas, penelitian ini melibatkan 100 responden. Dari jumlah tersebut, 49 responden (49%) adalah laki-laki, sementara 51 responden (51%) adalah perempuan. Berdasarkan data tersebut, dapat disimpulkan bahwa jumlah responden perempuan sedikit lebih banyak dibandingkan responden laki-laki.

Data Responden Berdasarkan Usia

Data responden berdasarkan usia pada gambar dibawah ini:



Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Usia

Sumber: (Olah Data, 2025)

Berdasarkan gambar diatas penelitian ini mengambil responden sebanyak 100 sampel, yang dapat dijelaskan bahwa responden dengan usia 20-25th sebanyak 56 (56%) responden dengan usia 25-30th sebanyak 30 (30%) responden dengan usia 30-35th sebanyak 13 (13%) responden dengan usia 35-40th sebanyak 1 (1%). Mayoritas responden berada pada rentang usia 20-25th.

Pembahasan

Pengaruh manajemen waktu penanganan dan kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Manajemen waktu penanganan dan kualitas pelayanan bagasi merupakan dua aspek penting dalam operasional sebuah maskapai penerbangan yang signifikan mempengaruhi terhadap tingkat kepuasan penumpang Maskapai Citilink. Dalam konteks Maskapai Citilink sebagai salah satu maskapai yang berbiaya rendah (Low-cost carrier) yang melayani penumpang setiap hari nya, efisiensi dan efektivitas dalam proses layanan sangat menentukan keberhasilan perusahaan dalam mempertahankan loyalitas pelanggan ditengah persaingan yang ketat dalam industry aviasi. Berdasarkan hasil penelitian ini, ditemukan bahwa kedua variable tersebut memiliki pengaruh yang sangat tinggi terhadap kepuasan penumpang.

Manajemen waktu penanganan (X1) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) pada maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Manajemen waktu penanganan sangat berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink yang diukur dari persepsi pelayanan, kenyamanan, dan ketepatan waktu. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa (X1) manajemen waktu penanganan berpengaruh sangat tinggi terhadap (Y) kepuasan penumpang. Hal ini dapat diketahui dari perhitungan yang diperoleh melalui hasil uji T bernilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung pada manajemen waktu $8,970 > 1,985$, oleh karena itu H1 terdapat pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian Ranita Qomayrofiqoh (2019) yang berjudul "Pengaruh Kualitas,

Keterlambatan Penerbangan dan Manajemen Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Batik Air di Bandara Juanda Surabaya”, dimana pada hasil uji T parsial pada variabel (X3) Manajemen waktu terhadap (Y) kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian, nilai signifikansi untuk variabel X3 terhadap Y sebesar $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung $2,155 > t$ tabel $1,985$. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis H3 diterima, sehingga dapat disimpulkan bahwa variabel X3 berpengaruh positif terhadap variabel Y.

Kualitas pelayanan bagasi (X2) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) pada maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Kualitas pelayanan bagasi memiliki pengaruh signifikan terhadap kecepatan, keamanan dan ketepatan proses penanganan bagasi. Hasil penelitian ini membuktikan bahwa (X2) kualitas pelayanan memiliki pengaruh sangat tinggi terhadap (Y) kepuasan penumpang. Hal ini dapat diketahui dari perhitungan yang diperoleh melalui hasil uji T bernilai signifikan $0,000 < 0,05$ dan nilai t hitung pada kualitas pelayanan bagasi $8,905 > 1,985$, oleh karena itu H2 terdapat pengaruh terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian Muhammad Rafli Alkhuzaimi (2023) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Supadio Pontianak”. Penelitian tersebut menunjukkan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Nilai T hitung dalam uji hipotesis adalah $21,069$, sedangkan nilai t tabel penelitian adalah $1,984$. Hal ini menunjukkan bahwa T hitung lebih besar dari T tabel. Berdasarkan uji hipotesis, dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diterima adalah H_a , sedangkan hipotesis yang ditolak adalah H_o . Hipotesis H_a dalam penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh kualitas layanan Maskapai Citilink terhadap kepuasan penumpang di Bandara Supadio Pontianak. Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa manajemen waktu penanganan dan kualitas pelayanan bagasi memiliki pengaruh yang sangat kuat terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Penelitian yang dilakukan oleh Dedi Novi Tri Laksono (2021) dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan, Penanganan Bagasi Penumpang dan Manajemen Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT. Lion Air di Bandara Surabaya” yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan, penanganan bagasi dan manajemen waktu secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan pelanggan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Bunga Ayu Lestari (2017) yang berjudul “Pengaruh Waktu Tunggu, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Maskapai Garuda Indonesia di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta”. Penelitian tersebut menyimpulkan bahwa analisis data dan pengujian menunjukkan bahwa waktu tunggu secara parsial memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, harga juga memiliki pengaruh signifikan secara parsial, kualitas layanan secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dan secara keseluruhan, waktu tunggu, harga, dan kualitas layanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, maka pihak Maskapai Citilink wajib meningkatkan kualitas manajemen waktu penanganan dan pelayanan bagasi untuk menjaga kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hal ini sejalan dengan jawaban yang didapat dari 100 responden dalam kuesioner variable kepuasan penumpang (Y) sebagai berikut.

Tabel 1. Distribusi Jawaban Responden

No	Pernyataan	Skor					Total
		SS	S	N	TS	STS	

Kepuasan penumpang (Y)							
Perceived service quality:							
1.	Proses pengambilan bagasi berlangsung secara efisien tanpa hambatan.	33	39	24	2	2	100
Persentase		33%	39%	24%	2%	2%	100%
2.	Sistem penanganan bagasi di bandara sudah cukup modern dalam mengurangi risiko kehilangan atau keterlambatan bagasi.	31	42	24	3	0	100
Persentase		31%	42%	24%	3%	0%	100%
Employer service factors:							
3.	Karyawan memberikan pelayanan yang profesional dalam menangani keluhan dan pertanyaan pelanggan.	31	50	17	2	0	100
Persentase		31%	50%	17%	2%	0%	100%
4.	Karyawan memberikan informasi yang jelas mengenai prosedur pengambilan dan pelaporan masalah bagasi.	39	39	18	3	1	100
Persentase		39%	39%	18%	3%	1%	100%
Image of Airliness:							
5.	Maskapai Citilink memiliki citra merk terhadap kepedulian, keamanan dan kenyamanan bagasi penumpang.	32	42	24	2	0	100
Persentase		32%	42%	24%	2%	0%	100%
6.	Maskapai Citilink memiliki reputasi yang baik dalam menangani bagasi penumpang dengan tepat.	42	37	18	3	0	100
Persentase		42%	37%	18%	3%	0%	100%
Timeliness:							
7.	Ketepatan waktu pengambilan bagasi mempengaruhi keputusan pelanggan untuk memilih maskapai tertentu.	50	32	15	3	0	100
Persentase		50%	32%	15%	3%	0%	100%
8.	Ketepatan waktu penanganan bagasi meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan bandara.	54	32	12	1	1	100
Persentase		54%	32%	12%	1%	1%	100%
Rata-rata persentase		39%	39,125%	19%	2,375%	0,5%	100%

Berdasarkan dari jawaban responden tersebut pernyataan kepuasan penumpang terdiri dari Perceived service quality, Employer service factors, Image of Airliness, dan Timeliness. Rata-rata responden yang menjawab sangat setuju hanya sebesar 39%, berdasarkan hal ini menyatakan bahwa perlunya peningkatan manajemen waktu dan kualitas pelayanan bagasi

yang diberikan kepada penumpang maskapai Citilink. Semakin tinggi kualitas pelayanan manajemen waktu dan penanganan bagasi maka semakin besar kepuasan penumpang.

Seberapa besar Pengaruh manajemen waktu penanganan dan kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Penelitian ini bertujuan untuk mengukur besarnya pengaruh manajemen waktu penanganan dan kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink. Hasil koefisien determinasi menunjukkan nilai R square (R^2) sebesar 0,577, yang mengindikasikan bahwa variabel manajemen waktu dan kualitas pelayanan bagasi berkontribusi sebesar 57,7% terhadap kepuasan penumpang, sementara 42,3% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain di luar kedua variabel tersebut. Penelitian ini sejalan dengan studi yang dilakukan oleh Lievani Christiani (2022) berjudul "Pengaruh Ketepatan Waktu dan Kualitas Pelayanan Terhadap Reputasi Perusahaan Penerbangan Lion Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur." Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel Ketepatan Waktu dan Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap reputasi perusahaan penerbangan Lion Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo, Nusa Tenggara Timur. Kesimpulan dari penelitian ini menunjukkan bahwa manajemen waktu dalam penanganan bagasi dan kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Artinya, semakin baik penanganan waktu dan kualitas layanan bagasi, maka kepuasan penumpang juga akan semakin tinggi. Namun, terdapat sekitar 42,3% faktor lain di luar kedua variabel tersebut yang juga memengaruhi kepuasan penumpang. Oleh sebab itu, maskapai dan pengelola bandara perlu melakukan evaluasi menyeluruh terhadap berbagai aspek pelayanan untuk meningkatkan pengalaman pelanggan secara keseluruhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang telah dijabarkan sebelumnya, dapat ditarik kesimpulan bahwa: Manajemen waktu penanganan (X_1) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y). Hasil analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel manajemen waktu berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan penumpang, yang dimana dapat dilihat melalui hasil uji t dalam penelitian ini t hitung $>$ t tabel. Nilai t hitung pada manajemen waktu (X_1) $8,970 > 1,985$. Kualitas pelayanan bagasi (X_2) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y). Hal ini dilihat dari analisis yang dilakukan menunjukkan variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan penumpang, yang ditunjukkan melalui hasil uji t dalam penelitian ini t hitung $>$ t tabel. Nilai t hitung pada kualitas pelayanan bagasi (X_2) $8,905 > 1,985$. Berdasarkan penelitian, hasil analisis kuantitatif menunjukkan bahwa kedua variabel secara bersama memberikan kontribusi yang signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang, dengan nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,577 yang berarti variabel manajemen waktu dan kualitas pelayanan bagasi berpengaruh sebesar 57,7% terhadap kepuasan penumpang sedangkan 42,3% dipengaruhi oleh faktor diluar manajemen waktu dan kualitas pelayanan.

Saran

Penulis juga memberikan beberapa saran terkait penelitian ini, sebagai berikut:

1. Bagi akademisi, hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai acuan dalam mengembangkan studi di bidang manajemen, khususnya yang berkaitan dengan layanan di industri transportasi udara. Para peneliti di lingkungan akademik diharapkan dapat melanjutkan atau memperluas penelitian ini dengan menambahkan variabel lain yang

relevan, menerapkan metode analisis yang lebih mendalam, atau menggunakan pendekatan lintas disiplin guna memperkaya pemahaman mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan penumpang di industri penerbangan di Indonesia.

2. Bagi Perusahaan Maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang diharapkan dapat menjaga serta meningkatkan kualitas manajemen waktu dan pelayanan bagasi guna meningkatkan kepuasan penumpang yang menggunakan maskapai Citilink.
3. Bagi peneliti selanjutnya, penulis berharap dapat mengembangkan dan meneliti variable lain yang juga mempengaruhi kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang, dan belum penulis jelaskan pada penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Alkhuzaimi, M. R. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Supadio Pontianak.
- Ambarita, R. P. (2022). Pengaruh manajemen waktu dan kemampuan kerja terhadap produktivitas karyawan pada PT. Pacific Global Utama Desa Tanjung Lalang Kabupaten Muara Enim.
- Arikunto, S. (2016). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2021). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Burns, N., & Grove, S. K. (2018). *Burns and Grove's The Practice of Nursing Research: Appraisal, Synthesis, and Generation of Evidence (8th ed.)*. Elsevier.
- Christiani, L. (2022). Pengaruh ketepatan waktu dan kualitas pelayanan terhadap reputasi perusahaan penerbangan Lion Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo Nusa Tenggara Timur.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2018). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.)*. Sage Publications.
- Darmawan, E., & Purwanto, M. (2020). Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan di Sektor Transportasi Udara. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 122-135.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2015). *Basic Econometrics (5th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Hidayanto, D. N. (2019). *Manajemen Waktu: Filosofi, Teori, Implementasi*. Depok: PT RajaGrafindo Persada.
- Hidayat, R. (2018). Pengaruh Pelayanan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pengguna Transportasi Udara. *Jurnal Pemasaran Indonesia*, 53-65.
- Kumar, R. (1999). *Research Methodologist: A Step-by-Step Guide for Beginners*. Sage Publications.
- Laksono, D. N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan, penanganan bagasi penumpang dan manajemen waktu terhadap kepuasan pelanggan di PT. Lion Air di Bandara Surabaya.
- Lestari, B. A. (2019). Pengaruh waktu tunggu, harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada maskapai Garuda Indonesia di Terminal 3 Bandara Soekarno Hatta.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L.L. (1988). SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 12-40.
- Peraturan Perundang-undangan. (2009). Undang-undang (UU) Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Jakarta.
- PM 69 Tahun 2013. (2013). *Tatanan Kebandarudaraan Nasional*.
- Puspitasari, D. A. (2022). Pengaruh aspek kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

- Putra, A. W. (2020). Pengelolaan Barang Hilang di Bandara: Studi Kasus Pada Bandara Internasional Ngurah Rai. *Jurnal Transportasi dan Logistik*, 12-18.
- Qumayrofiqoh, R. (2019). Pengaruh kualitas, keterlambatan penerbangan dan manajemen waktu terhadap kepuasan pelanggan PT. Batik Air di Bandara Juanda Surabaya.
- Rahman, A., & Widodo, S. (2019). Teknologi Informasi dalam Manajemen Bandara. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 45-57.
- Ramli, M. (2021). Kualitas Layanan Bagasi dan Kepuasan Pelanggan di Maskapai Penerbangan Indonesia. *Jurnal Studi Manajemen*, 65-78.
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2020). *Management (14th ed.)*. Pearson.
- Rohman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang: Studi Kasus di Bandara Soekarno-Hatta. *Manajemen Transportasi*, 45-53.
- Santoso, A. (2019). *Statistik Multivariat untuk Penelitian Ilmu-Ilmu Sosial (Edisi 5)*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Santoso, P. (2019). Pengaruh Kinerja Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Layanan Penerbangan. *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 121-130.
- Saputra, H. (2020). *Studi Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Bagasi*. Bandung: Penerbit Sumber Ilmu.
- Sari, D. R. (2020). Pengaruh manajemen waktu, budaya kerja, dan Etika kerja Personel ACO terhadap keselamatan penerbangan di perum LPPNPI cabang Surabaya.
- Shaughnessy, J. J., & Zechmeister, E. B. (2000). *Research Methods in Psychology (6th ed.)*. McGraw-Hill.
- Shirae, E., & Levy, D. A. (2004). *Cross-Cultural Psychology: Critical Thinking and Contemporary Applications*. Pearson Education.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi Revisi)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D (Edisi Revisi)*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Susanti, R., Wijaya, T., & Prasetyo, B. (2020). Hubungan Manajemen Waktu Penanganan Bagasi dengan Kepuasan Penumpang pada Maskapai Penerbangan Domestik di Indonesia. *Jurnal Manajemen Transportasi*, 45-48.
- Tanjung, R. A. (2020). Manajemen Pelayanan Bandara: Studi Kasus Penanganan Barang Hilang. *Jurnal Transportasi Udara*, 45-52.
- Tjiptono, F. (2018). *Manajemen Layanan: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Andi Offset.
- Wibowo, H. (2020). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dalam Industri Penerbangan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 101-110.
- Widjaja, E. L. (2017). Analisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air.
- Wijaya, M. A. K. (2019). "Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Penanganan Bagasi Rusak di Bandara Internasional Ngurah Rai. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 1-9.
- Yudha, H. D. (2023). Tingkat kepuasan penumpang terhadap pelayanan lost and found PT.Citra Dirgantara di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang Jawa Timur.
- Zeithaml, V. A., Bitner, M. J., & Gremler, D. D. (2017). *Services Marketing: Integrating Customer Focus Across the Firm (7th ed.)*. McGraw-Hill Education.
- Zhao, R., et al. (2021). Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. *Journal of Air Transport Management*, 91, 101997.