

## Pengaruh Durasi Pengambilan Bagasi dan Citra Maskapai terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta

Yulyanah Turizkiyah<sup>1\*</sup>, Nur Makkie Perdana Kusuma<sup>2</sup>

<sup>1-2</sup>Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: [turizkiyahyulyanah@gmail.com](mailto:turizkiyahyulyanah@gmail.com)\*

**Abstract** In aviation, two important factors can affect passenger satisfaction: time efficiency in service, especially in the baggage claim process, and airline image. These two activities also apply to passengers at Halim Perdanakusuma International Airport. This study aims to determine whether there is an influence between the duration of baggage claim and airline image on passenger satisfaction, both partially and simultaneously. This study uses a quantitative approach to data collection. It distributes questionnaires to 105 Citilink Indonesia passengers and 105 Batik Air passengers who claim their baggage in the arrivals area. In addition, it uses baggage manifest data in the form of first baggage (fi-bag) and last baggage (la-bag) time data. The data is then analyzed using the *t*-test (partial test) and *f*-test (simultaneous test). The results of the study indicate that partially, the Baggage Claim Duration variable has a significant effect on the Passenger Satisfaction variable, both for Citilink Airlines ( $sig.=0.30$ ) and Batik Air ( $sig.0.035$ ). The results of the study indicate that partially, the Airline Image variable has a significant effect on the Passenger Satisfaction variable for both Citilink Airlines ( $sig.=0.000$ ) and Batik Air ( $sig.=0.000$ ). Furthermore, the Baggage Claim Duration and Airline Image variables simultaneously affect the Passenger Satisfaction variable, with a significance of 0.000 for both Citilink and Batik Air Airlines.

**Keywords:** Airline Image, Baggage Claim Duration, Halim Perdanakusuma International Airport, Passenger Satisfaction.

**Abstrak.** Di dalam penerbangan, terdapat dua faktor penting yang dapat memengaruhi tingkat kepuasan penumpang adalah efisiensi waktu dalam pelayanan, khususnya pada proses pengambilan bagasi, dan citra maskapai. Dua kegiatan ini juga berlaku bagi penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara durasi pengambilan bagasi, dan citra maskapai terhadap kepuasan penumpang, baik secara parsial maupun simultan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan pengumpulan data melalui penyebaran kuesioner kepada 105 penumpang maskapai Citilink Indonesia dan 105 maskapai Batik Air, yang mengambil bagasi di area kedatangan. Selain itu, penelitian ini juga menggunakan data manifest bagasi berupa data waktu first baggage (fibag) dan last baggage (labag). Data kemudian dianalisis dengan uji *t* (uji parsial) dan uji *f* (uji simultan). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel Durasi Pengambilan Bagasi berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang dengan masing-masing baik untuk Maskapai Citilink ( $sig.=0,30$ ) dan Batik Air ( $sig.0,035$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara parsial, variabel Citra Maskapai berpengaruh secara signifikan terhadap variabel Kepuasan Penumpang dengan masing-masing baik untuk Maskapai Citilink ( $sig.=0,000$ ) dan Batik Air ( $sig. =0,000$ ). Selanjutnya, variabel Durasi Pengambilan Bagasi dan Citra Maskapai secara simultan berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Penumpang, dengan signifikansi 0,000 baik untuk Maskapai Citilink maupun Batik Air.

**Kata kunci:** Citra Maskapai, Durasi Pengambilan Bagasi, Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma, Kepuasan Penumpang.

## **1. LATAR BELAKANG**

Bandara Udara Internasional Halim Perdanakusuma dengan IATA (International Air Transport Association): HLP dan ICAO (International Civil Aviation Organization) : WIHH adalah Bandara Internasional yang terletak di Jakarta, Indonesia. Selain melayani penerbangan komersial untuk penumpang umum, bandara ini juga berfungsi sebagai markas Komando Operasi Angkatan Udara I (Koops AU I) TNI-AU. Berdasarkan informasi dari laman resmi Angkasa Pura II, Bandara Halim Perdanakusuma mulai melayani penerbangan komersial sejak 10 Januari 2014. Keputusan ini diambil karena adanya Bandara Internasional Soekarno-Hatta mengalami kepadatan penumpang yang sangat signifikan.

Namun saat ini, Bandara Halim Perdanakusuma terus melakukan pembenahan salah satunya melalui proses revitalisasi yang dimulai pada Maret 2022. Dengan pengelolaan oleh PT Angkasa Pura II dan PT Angkasa Transportindo Selaras (ATS), melalui Kesepakatan pada Kerjasama Operasi (KSO). Berbagai fasilitas baru ditambahkan di area seluas 21 hektar ini untuk mendukung kelancaran layanan penerbangan komersial gunanya untuk meningkatkan fasilitas kepada para pengguna jasa bandara. Adapun fasilitas-fasilitas tersebut terdiri dari keamanan dan keselamatan penerbangan, elektrik, mekanikal dan elektronika fasilitas pelayanan, runway dan apron berkapasitas 16 lokasi parkir pesawat (parking stand) untuk pesawat berbadan sedang (narrow body) dan 6 parking stand pesawat berbadan lebar (wide body).

Di Indonesia, industri penerbangan terus berkembang dan pemerintah menetapkan berbagai aturan untuk menjamin standar pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan ekpetasi penumpang. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, Pasal 97 Pelayanan yang diberikan badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam menjalankan kegiatannya dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu pelayanan dengan standar maksimum (Full Service), pelayanan dengan standar menengah (Medium Service) dan pelayanan dengan standar minimum atau Low Cost Carrier (LCC). Klasifikasi ini bertujuan untuk memastikan variasi layanan yang dapat menjangkau berbagai lapisan masyarakat dan segmen pasar yang berbeda.

Bandara Halim Perdanakusuma menyediakan berbagai fasilitas dan layanan untuk memastikan keamanan serta kenyamanan bagi para penumpang serta pengguna jasa bandara. Kualitas pelayanan memainkan peran penting dalam mempertahankan serta meningkatkan pangsa pasar, terutama dalam industri jasa yang sangat dipengaruhi oleh pengalaman langsung dari pelanggan. Pelayanan terbaik adalah kunci dalam memenuhi kebutuhan para pengguna jasa bandara yang ada di Bandara Halim Perdanakusuma memiliki peran utama dalam

transportasi udara. Untuk menjalankan fungsinya secara efektif, dan harus di kelola dengan baik agar mampu memenuhi kebutuhan dan harapan bagi para pengguna jasa bandara.

Dalam menghadapi persaingan industri jasa, Bandara Halim Perdanakusuma juga harus konsisten meningkatkan kualitas pelayanan dengan memperhatikan kebutuhan pelanggan. Layanan yang cepat, tepat, dan sesuai komitmen akan meningkatkan kepuasan pengguna. Salah satu pelayanan yang diberikan oleh Bandar Udara Halim Perdanakusuma adalah pelayanan baggage claim.

Menurut Disastra dan Ginusti (2022) mengatakan bahwa penanganan bagasi adalah proses pengelolaan barang bawaan dari bandara asal hingga tujuan akhir. Penanganan ini mengikuti prosedur standar yang di atur oleh IATA (international air transport association) dan melibatkan beberapa langkah mulai dari pemeriksaan keamanan (security check), penimbangan, pelabelan bagasi, hingga pemberian tag klaim. Setelah prosedur selesai, bagasi akan diturunkan (unloading proses) dan dibawa ke area klaim bagasi (baggage claim area) oleh petugas.

Dalam pengambilan bagasi di area klaim bagasi baggage claim area atau conveyor belt, penumpang perlu menunjukkan nomor label pada petugas untuk memastikan tidak ada kesalahan atau tertukar dengan barang penumpang lain. Apabila terjadi penumpang mendapati kerusakan atau kehilangan bagasi, penumpang harus segera melapor kepada petugas di layanan bagasi atau unit lost and found untuk mendapatkan penanganan lebih lanjut. Apabila penumpang keluar dari area kedatangan atau arrival gate, maka keluhan mengenai bagasi biasanya tidak diterima. Sehingga penting bagi penumpang untuk memeriksa barang bawaan mereka sebelum keluar dari pintu kedatangan atau arrival gate (Disastra dan Ginusti, 2022).

Salah satu kendala yang ada di dalam pelayanan adalah keterlambatan penumpang pada saat menerima bagasi atau baggage claim di terminal kedatangan. Hal ini disebabkan oleh perbedaan waktu antara penumpang yang turun dari pesawat dan bergerak menuju area pengambilan bagasi (baggage claim area), dengan waktu yang dibutuhkan bagasi untuk berpindah dari pesawat menuju terminal kedatangan.

Saat ini, Bandar Udara Halim Perdanakusuma melayani dua maskapai komersial utama yang menyediakan tingkat layanan yang berbeda sesuai dengan kebutuhan tersebut. Citilink Indonesia, maskapai yang beroperasi dengan model layanan minimum atau Low Cost Carrier (LCC). Yang menawarkan pilihan penerbangan hemat biaya yang cocok untuk penumpang dan terfokus pada kebutuhan transportasi dasar.

Citilink Indonesia, sebagai anak perusahaan Garuda Indonesia, memiliki citra yang baik di mata penumpang karena pelayanan dan fasilitasnya yang memuaskan. Maskapai ini dikenal menawarkan tiket dengan harga yang terjangkau tanpa mengurangi kualitas pelayanan. Menurut informasi yang di kutip dari Pinisi.co.id (2021), Citilnk Indonesia beberapa kali mengalami keterlambatan pada penerbangan, tetapi maskapai ini selalu bertanggung jawab dengan memberikan kompensasi berupa makanan, menunjukkan kepatuhannya terhadap standar operasionalnya. Dari segi kenyamanan penumpang merasa puas dengan kursi yang cukup lega, membuat perjalanan terasa lebih nyaman. Dengan kombinasi harga tiket yang wajar, pelayanan berkualitas, serta para cabin crew dianggap sangat ramah dan murah senyum, yang memberikan kesan positif bagi penumpang. Citilink Indonesia sering dianggap sebagai pilihan terbaik diantara maskapai lainnya berdasarkan pengalaman penumpang.

Berbeda dengan Citilink yang merupakan LCC, Batik Air hadir sebagai maskapai dengan layanan dengan standar maksimum (Full Service) dan memberikan berbagai fasilitas tambahan seperti makanan, hiburan, dan kapasitas bagasi yang lebih besar untuk meningkatkan kenyamanan penumpang selama penerbangan.

Batik Air sebagai anak perusahaan Lion Air, di kenal dengan upayanya dalam meningkatkan citra layanan penerbangan yang sering dikaitkan dengan permasalahan delay atau menunda waktu penerbangan. Dengan desain pesawat bercorak batik dan seragam pramugari/a yang menjadi ciri khas batik. Batik Air memberikan kesan estetis pada dimensi tangibles. Khuong dan Uyen (2014), mengatakan Batik Air berhasil mempertahankan ketepatan waktu penerbangan (On Time Performance) di atas 90% sejak awal operasinya pada tahun 2013, menjadikannya maskapai paling tepat waktu dalam priode tertentu. Namun disisi lain, terdapat beberapa penumpang menyampaikan kritik, seperti pramugari yang dinilai kurang ramah dan penggunaan pada seragam dinilai kurang sopan saat melakukan demonstrasi keselamatan, namun dari sisi pelayanan pun beberapa penumpang mengeluhkan respons pramugari yang kurang memuaskan seperti, ketidaksiapan dalam menyajikan menu makanan pilihan.

Menurut penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Disastra dan Ginusti, (2022), Hasil Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan, penanganan bagasi penumpang dan manajemen waktu secara bersama sama berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan menurut penelitian terdahulu yang di lakukan oleh Roellyanti (2019), bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara citra perusahaan, kualitas pelayanan dan kepercayaan merek terhadap konsumen Lion Air.

Berdasarkan pada penelitian terdahulu yang penulis kutip dari dua penelitian tersebut berkesinambungan dengan nilai variable pada penelitian ini, yang dimana menjelaskan pengaruh pada Durasi Pengambilan Bagasi dan Citra Maskapai terhadap Kepuasan Penumpang. Pada penelitian ini, permasalahan yang diidentifikasi berkaitan dengan durasi pada proses Durasi Pengambilan Bagasi dan Citra Maskapai yang berpotensi dan sangat mempengaruhi tingkat kepuasan pada penumpang. Salah satu permasalahan utamanya terjadi saat perpindahan bagasi, khususnya ketika *Baggage Towing* di lakukan secara manual, yang memerlukan waktu lebih lama dan mengurangi efisiensi durasi pengambilan bagasi. Selain itu, kondisi Monitor Conveyor yang sering mengalami benturan atau macet akibat kepenuhan, terutama ketika beberapa penerbangan landing secara bersamaan, khususnya ketika beberapa penerbangan landing dan tiba secara bersamaan dan sangat berpengaruh pada keterlambatan bagasi kepada penumpang.

Kedua faktor ini menyebabkan keterlambatan dalam proses pengambilan bagasi, sehingga dapat mengurangi kepuasan pada penumpang terhadap layanan bandara, khususnya terkait dengan durasi pengambilan bagasi tiba di area Durasi Pengambilan Bagasi Oleh karena itu, penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana Pengaruh Durasi Durasi Pengambilan Bagasi dan Citra Maskapai Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Halim Perdanakusuma.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Bandar Udara**

Berdasarkan UU No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Pada Bab 1 Pasal 1 No. 33, Bandar Udara Merupakan kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas penunjang lainnya.

### **Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma**

Menurut berita yang di kutip dari portal berita online Tempo Bandara Udara Internasional Halim Perdanakusuma dengan code IATA: HLP dan ICAO: WIHH adalah Bandara Internasional yang terletak di Jakarta, Indonesia (Tempo 2024). Selain melayani penerbangan komersial untuk penumpang umum, bandara ini juga berfungsi sebagai markas Komando Operasi Angkatan Udara I (Koops AU I) TNI-AU. Berdasarkan informasi dari laman resmi Angkasa Pura II, Bandara Halim Perdanakusuma mulai melayani penerbangan

komersial sejak 10 Januari 2014. Keputusan ini diambil karena adanya Bandara Internasional Soekarno-Hatta mengalami kepadatan penumpang yang sangat signifikan.

### **Bagasi**

Menurut Disastra & Ginusti (2022), bagasi merujuk pada barang pribadi atau harta benda milik penumpang yang disetujui dan diizinkan untuk diangkut oleh maskapai ke dalam bagasi pesawat. Hal ini merupakan persediaan yang dibutuhkan oleh penumpang selama melakukan perjalanan di udara.

### **Penanganan Bagasi**

Menurut Oktyaninoor (2021), penanganan adalah langkah-langkah atau tindakan dalam mengelola suatu hal secara khusus. Dalam konteks penerbangan, penanganan bagasi atau baggage handling mencakup seluruh proses rangkaian pengelolaan barang bawaan penumpang mulai dari bandara keberangkatan hingga mencapai tujuan akhir. Untuk memastikan kesamaan dalam layanan, prosedur penanganan bagasi diatur secara internasional agar setiap maskapai dapat memenuhi standar yang sama.

### **Maskapai**

Menurut Masuku dkk (2018), Maskapai atau airlines penerbangan merupakan yang perusahaan jasa transportasi udara untuk mengangkut penumpang dan barang. Mereka mengoperasikan berbagai jenis pesawat terbang, dan bertanggung jawab atas berbagai aspek operasional seperti penjadwalan penerbangan, pemeliharaan pesawat, serta memberikan layanan kepada pelayan. Maskapai ini dapat menawarkan penerbangan reguler dan jadwal tetap, atau layanan charter yang disesuaikan dengan kebutuhan khusus. Dalam menjalankan bisnisnya, Maskapai juga menerapkan berbagai strategi pemasaran dan peningkatan layanan guna memperluas pangsa pasar dan meningkatkan daya saing di dalam industri penerbangan.

### **Durasi Pengambilan Bagasi**

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, khususnya pada bagian 1.7 terkait pada pelayanan bagasi sebagai berikut:

a. Waktu Penyerahan Bagasi Pertama

Definisi dan ketentuan waktu penyerahan bagasi pertama dihitung sejak pesawat udara melakukan block-on. Block-on adalah momen ketika pesawat berhenti di area parkir dan roda pesawat terkunci pada posisi parkirnya. Berdasarkan standar yang ditetapkan, bagasi pertama harus diserahkan dalam waktu kurang dari 20 menit setelah pesawat melakukan block-on.

1) Implikasi Standar

Jika waktu penyerahan bagasi pertama melebihi batas 20 menit yang telah ditentukan, maka pelayanan dianggap berada di bawah standar. Hal ini berpotensi memengaruhi kepuasan pengguna jasa bandara, terutama dalam aspek kecepatan layanan.

2) Dampak Operasional

Keterlambatan penyerahan bagasi pertama dapat menimbulkan keluhan dari penumpang dan memengaruhi reputasi bandara. Oleh karena itu, efisiensi sistem penanganan bagasi sangat diperlukan untuk memastikan standar ini terpenuhi.

b. Waktu Penyerahan Bagasi Terakhir

1) Definisi dan Ketentuan

Penyerahan bagasi terakhir juga memiliki batas waktu tertentu yang dihitung sejak pesawat melakukan block-on. Standar waktu maksimal untuk menyerahkan bagasi terakhir adalah kurang dari 40 menit.

2) Pentingnya Kepatuhan terhadap Standar

Penyerahan bagasi terakhir yang melebihi waktu 40 menit dianggap sebagai pelanggaran terhadap standar pelayanan. Kondisi ini menunjukkan bahwa proses penanganan bagasi tidak efisien dan memerlukan evaluasi sistem operasional yang lebih baik

3) Konsekuensi Keterlambatan

Apabila waktu penyerahan bagasi terakhir melampaui standar yang ditetapkan, hal ini tidak hanya mengurangi kepuasan pengguna, tetapi juga berpotensi menyebabkan penumpukan bagasi di area pengambilan. Dengan hal ini dapat terjadi penghambatan proses berikutnya, seperti pengelolaan bagasi untuk penerbangan berikutnya.

### **Citra Maskapai**

Menurut Rahyuda dkk (2011), Citra Perusahaan merupakan persepsi atau pandangan yang di miliki pelanggan tentang suatu perusahaan, dan ternyata memiliki dampak langsung terhadap loyalitas pelanggan tanpa harus selalu berpengaruh pada tingkat kepuasan mereka. Temuan ini menentang paradig diskonfirmas, yang umumnya menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah faktor utama dalam menciptakan loyalitas. Paradigm ini beranggapan bahwa pelanggan akan setia kepada perusahaan jika mereka puas dengan produk atau layanan yang di berikan. Namun, dalam beberapa kasus, loyalitas pelanggan dapat terbentuk hanya berdasarkan citra positif yang di miliki perusahaan, terlepas dari pengalaman kepuasan mereka terhadap layanan atau produk yang diterima.

## **Kepuasan Penumpang**

Menurut Gultom dkk (2020), Kepuasan pelanggan adalah konsep yang diukur berdasarkan seberapa tinggi tingkat keyakinan atau kepercayaan pelanggan terhadap produk atau layanan yang mereka beli. Pelanggan merasa puas ketika produk atau layanan tersebut berhasil memenuhi kebutuhan dan harapan mereka. Kepuasan ini tidak hanya tercapai jika ekspektasi terpenuhi, tetapi juga dapat meningkat jika layanan melampaui harapan pelanggan. Selain itu, kualitas layanan juga memainkan peran penting dalam mempertahankan daya saing perusahaan di tengah persaingan industry yang semakin ketat. Perusahaan yang mampu memberikan layanan berkualitas tinggi lebih mungkin menarik dan mempertahankan pelanggan dibandingkan pesaing mereka

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif yang dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma yang terletak di Jakarta selama 2 bulan dari tanggal 1 Agustus sampai dengan 30 September, setelah itu waktu untuk pengambilan data dilaksanakan 1 bulan pada tanggal 1 Januari sampai dengan 31 Januari. Untuk Populasi pada penelitian ini yaitu kepada penumpang pesawat udara maskapai Citilink Indonesia dan penumpang pesawat udara maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma, dan Sampel pada penelitian ini yaitu penumpang pesawat udara maskapai Citilink dan Batik Air pada Durasi Pengambilan Bagasi di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma. Teknik pengumpulan data yang digunakan yaitu kuesioner dan dokumentasi.

### **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

#### **Hasil Penelitian**

##### **1. Data Deskripsi Waktu Tunggu Bagasi**

Data dari manifest Maskapai Citilink dan Batik selama satu bulan yaitu bulan Januari 2025 memberikan gambaran waktu tunggu dari bagasi pertama kali diturunkan (*First Baggage*) dan bagasi yang terakhir diturunkan (*Last Baggage*). Data pada Tabel 4.1 menunjukkan rata-rata waktu tunggu untuk bagasi Maskapai Citilink, dan Tabel 4.2 menampilkan rata-rata waktu tunggu untuk bagasi Maskapai Batik Air.

**Tabel 1 Rata-rata waktu tunggu untuk bagasi Maskapai Citilink**

Tanggal	Rata-rata Waktu Tunggu Bagasi
1 Januari 2025	8
2 Januari 2025	9,5
3 Januari 2025	8,666666667
4 Januari 2025	8,58333
5 Januari 2025	12,25
6 Januari 2025	7,916666667
7 Januari 2025	7,166666667
8 Januari 2025	5
9 Januari 2025	7,083333333
10 Januari 2025	4,75
11 Januari 2025	5,833333333
12 Januari 2025	6,75
13 Januari 2025	6,833333333
14 Januari 2025	5,636363636
15 Januari 2025	6,083333333
16 Januari 2025	6,833333333
17 Januari 2025	6,916666667
18 Januari 2025	6,416666667
19 Januari 2025	7,583333333
20 Januari 2025	5,833333333
21 Januari 2025	7,181818182
22 Januari 2025	6,461538462
23 Januari 2025	7
24 Januari 2025	8,416666667
25 Januari 2025	8
26 Januari 2025	7,333333333
27 Januari 2025	7,5
28 Januari 2025	8,5
29 Januari 2025	8,5
30 Januari 2025	8,166666667
31 Januari 2025	6,75

Sumber: Penulis 2025

Berdasarkan Tabel 1 didapatkan nilai waktu tunggu bagasi pada Maskapai Citilink tercepat ada pada Tanggal 8 Januari 2025 dengan durasi waktu rata-rata sebesar 5 menit. Sedangkan nilai waktu tunggu bagasi pada Maskapai Citilink terlama ada pada Tanggal 5 Januari 2025 dengan durasi waktu rata-rata sebesar 12,25 menit.

**Tabel 2 Rata-rata waktu tunggu untuk bagasi Maskapai Batik Air**

Tanggal	Rata-rata Waktu Tunggu Bagasi
1 Januari 2025	10,42105263
2 Januari 2025	9
3 Januari 2025	6,736842105
4 Januari 2025	8,666666667
5 Januari 2025	9,4
6 Januari 2025	8,904761905
7 Januari 2025	7,333333333
8 Januari 2025	6,235294118
9 Januari 2025	6,117647059
10 Januari 2025	5,8
11 Januari 2025	5,411764706
12 Januari 2025	6,666666667
13 Januari 2025	6,235294118
14 Januari 2025	5,3125
15 Januari 2025	4,631578947
16 Januari 2025	6,105263158
17 Januari 2025	7,363636364

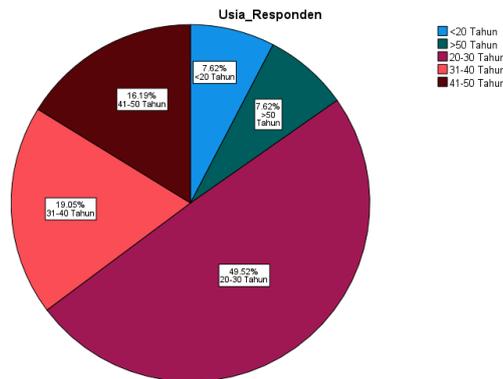
Tanggal	Rata-rata Waktu Tunggu Bagasi
18 Januari 2025	8,3
19 Januari 2025	8,125
20 Januari 2025	4,722222222
21 Januari 2025	3,941176471
22 Januari 2025	5,789473684
23 Januari 2025	6,55
24 Januari 2025	8,666666667
25 Januari 2025	9,444444444
26 Januari 2025	6,115384615
27 Januari 2025	5
28 Januari 2025	9,235294118
29 Januari 2025	9,592592593
30 Januari 2025	8,666666667
31 Januari 2025	6,578947368

Sumber: Penulis 2025

Berdasarkan Tabel 2 didapatkan nilai waktu tunggu bagasi pada Maskapai Batik Air tercepat ada pada Tanggal 21 Januari 2025 dengan durasi waktu rata-rata sebesar 3,941176471 menit. Sedangkan nilai waktu tunggu bagasi pada Maskapai Batik Air terlama ada pada Tanggal 1 Januari 2025 dengan durasi waktu rata-rata sebesar 10,42105263 menit.

## 2. Data Karakteristik Kuesioner

### a. Usia Responden Maskapai Citilink Indoneisa

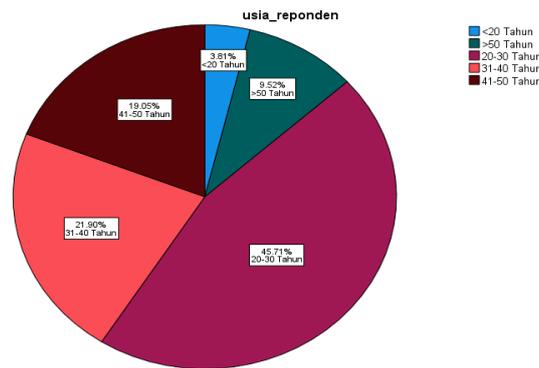


**Gambar 1** Data Usia Responden Maskapai Citilink

Sumber: Penulis 2025

Berdasarkan pada gambar 1, setelah dilakukan proses penyebaran kuesioner kepada penumpang maskapai Citilink adalah sebanyak 105 orang responden, diperoleh hasil dari presentasi sebanyak 7,62% berusia kurang dari 20 tahun; 49,52% berusia 20 sampai dengan 30 tahun; 19,05% berusia 31 sampai dengan 40 tahun; 16,19% berusia 41 sampai dengan 50; dan sebesar 7,62% untuk usia lebih dari 50 tahun. Berdasarkan hasil analisis data kuesioner, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berada dalam rentang usia 20 hingga 30 tahun. Hal ini bahwa menunjukkan bahwa kelompok usia tersebut memiliki tingkat keterlibatan yang sangat lebih tinggi dalam pengisian kuesioner dibandingkan dengan tingkat usia lainnya.

### b. Usia Responden Maskapai Batik Air

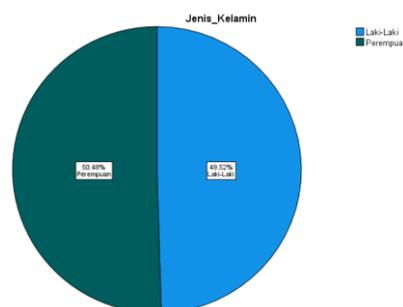


**Gambar 2** Data Usia Responden Maskapai Batik Air

Sumber: Penulis 2025

Berdasarkan pada gambar 2, setelah dilakukan proses penyebaran kuesioner kepada penumpang maskapai Batik Air adalah sebanyak 105 orang responden, diperoleh hasil dari presentasi sebanyak: 3,81% berusia kurang dari 20 tahun; 45,71% berusia 20 sampai dengan 30 tahun; 21,90% berusia 31 sampai dengan 40 tahun; 19,05% berusia 41 sampai dengan 50; dan sebesar 9,52% untuk usia lebih dari 50 tahun. Berdasarkan hasil analisis data kuesioner, dapat disimpulkan bahwa mayoritas responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini berada dalam rentang usia 20 hingga 30 tahun. Hal ini menunjukkan bahwa kelompok usia tersebut memiliki tingkat keterlibatan yang sangat lebih tinggi dalam pengisian kuesioner dibandingkan dengan tingkat usia lainnya.

### c. Jenis Kelamin Maskapai Citilink Indonesia

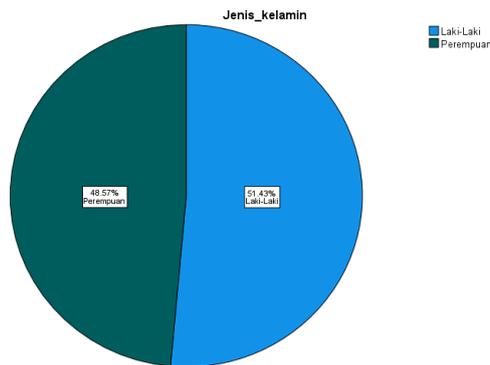


**Gambar 3** Data Jenis Kelamin Responden Maskapai Citilink Indonesia

Sumber: Penulis 2025

Berdasarkan data yang disajikan pada gambar 3, setelah dilakukan proses penyebaran kuesioner kepada penumpang maskapai Batik Air sebanyak 105 responden, diperoleh hasil bahwa presentasi sebanyak 49,52% responden dari total responden merupakan laki-laki, sementara diperoleh hasil bahwa presentasi sebanyak 50,48% merupakan responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa proporsi partisipasi responden perempuan dalam penelitian ini lebih tinggi dibandingkan dengan responden wanita.

#### d. Jenis Kelamin Maskapai Batik Air

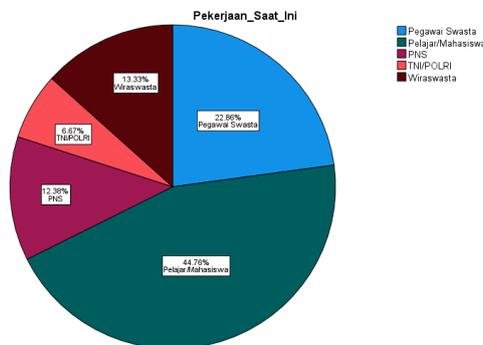


**Gambar 4** Data Jenis Kelamin Responden Maskapai Batik Air  
Sumber: Penulis 2025

Berdasarkan data yang disajikan pada gambar 4, setelah dilakukan proses penyebaran kuesioner kepada penumpang maskapai Batik Air sebanyak 105 responden, diperoleh hasil bahwa presentasi sebanyak 51,43% responden dari total responden merupakan laki-laki, sementara diperoleh hasil bahwa presentasi sebanyak 48,57% merupakan responden perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa proporsi partisipasi responden pria dalam penelitian ini lebih tinggi dibandingkan dengan responden wanita.

#### 2. Data Berdasarkan Pekerjaan

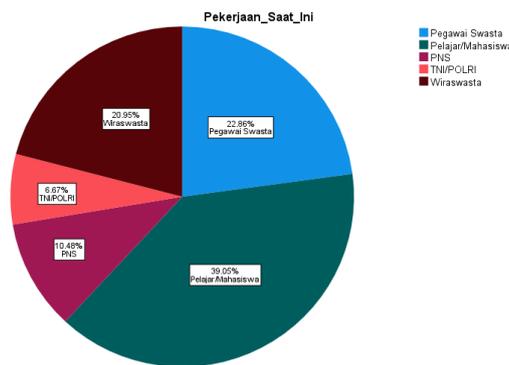
##### a. Pekerjaan Responden Maskapai Citilink Indonesia



**Gambar 5** Data Jenis Kelamin Responden Maskapai Batik Air  
Sumber: Penulis 2025

Berdasarkan data yang disajikan pada gambar 5, setelah dilakukan proses penyebaran kuesioner kepada penumpang maskapai Batik Air sebanyak 105 responden, diperoleh hasil bahwa presentasi sebanyak 44,76% responden berprofesi sebagai pelajar mahasiswa, 22,86% responden berkerja di pegawai swasta, 13,33% responden merupakan wiraswasta, 12,38% responden profesi pegawai negeri sipil (PNS), dan 6,67% responden dengan profesi anggota TNI/POLRI. Hasil data ini menggambarkan adanya keberagaman latar belakang pekerjaan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

**b. Pekerjaan Responden Maskapai Batik Air**



**Gambar 6** Data Jenis Kelamin Responden Maskapai Batik Air

Sumber: Penulis 2025

Berdasarkan data yang disajikan pada gambar 6, setelah dilakukan proses penyebaran kuesioner kepada penumpang maskapai Batik Air sebanyak 105 responden, diperoleh hasil bahwa presentasi sebanyak 39,05% responden berprofesi sebagai pelajar mahasiswa, 22,86% responden berkerja di pegawai swasta, 20,95% responden merupakan wiraswasta, 10,48% responden profesi pegawai negeri sipil (PNS), dan 6,67% responden dengan profesi anggota TNI/POLRI. Hasil data ini menggambarkan adanya keberagaman latar belakang pekerjaan responden yang berpartisipasi dalam penelitian ini.

**3. Hasil Analisis Data**

**a. Analisis Regresi Linear Berganda Maskapai Citilink Indonesia**

**Tabel 3 Analisis Regresi Linear Berganda Maskapai Citilink Indonesia**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.000	2.089		5.264	.000
	WaktuTunggu	-.580	.263	-.122	-2.201	.030
	Citra	.831	.056	.826	14.941	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Penulis 2025

Diketahui :

Nilai Constant (a) = 11

Koefisien Regresi (X1) = -0.580

Koefisien Regresi (X2) = 0,831

Rumus Persamaan Regresi

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2$$

$$=11,000 - 0,580 X_1 + 0,831 X_2$$

Berdasarkan hasil dari persamaan regresi tersebut, diperoleh nilai konstanta Variable Waktu Tunggu Bagasi ( $X_1$ ) sebesar -0,580. Tanda minus menunjukkan bahwa hubungan antara Waktu Tunggu Bagasi dengan Kepuasan Penumpang adalah berbanding terbalik, yang artinya semakin rendah Waktu Tunggu Bagasi maka semakin tinggi nilai Kepuasan Penumpang. Konstanta Variabel Citra Maskapai ( $X_2$ ) sebesar 0,831 dengan korelasi positif, yang berarti semakin bagus Citra Maskapai, maka semakin tinggi nilai Kepuasan Penumpang.

b. Analisis Regresi Linear Berganda Maskapai Batik Air

**Tabel 4 Analisis Regresi Linear Berganda Maskapai Batik Air**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.907	2.030		4.880	.000
	WaktuTunggu	-.440	.206	-.112	-2.141	.035
	Citra	.801	.050	.842	16.154	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Penulis 2025

Diketahui :

Diketahui :

Nilai Constant (a) = 9,907

Koefisien Regresi ( $X_1$ ) = - 0,440

Koefisien Regresi ( $X_2$ ) = 0,801

Rumus Persamaan Regresi

$$\begin{aligned}
 Y &= \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 \\
 &= 9,907 - 0,440 X_1 + 0,801 X_2
 \end{aligned}$$

Berdasarkan hasil dari persamaan regresi tersebut, diperoleh nilai konstanta Variable Waktu Tunggu Bagasi ( $X_1$ ) sebesar -0,440. Tanda minus menunjukkan bahwa hubungan antara Waktu Tunggu Bagasi dengan Kepuasan Penumpang adalah berbanding terbalik, yang artinya semakin rendah Waktu Tunggu Bagasi maka semakin tinggi nilai Kepuasan Penumpang. Konstanta Variabel Citra Maskapai ( $X_2$ ) sebesar 0,801 dengan korelasi positif, yang berarti semakin bagus Citra Maskapai, maka semakin tinggi nilai Kepuasan Penumpang.

**c. Uji Hipotesis secara Parsial**

**1) Hasil Uji Hipotesis secara Parsial Maskapai Citilink Indonesia**

**Tabel 5 Uji Hipotesis secara Parsial Maskapai Citilink Indonesia**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	11.000	2.089		5.264	.000
	WaktuTunggu	-.580	.263	-.122	-2.201	.030
	Citra	.831	.056	.826	14.941	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Penulis 2025

Berdasarkan Tabel 5 menunjukkan bahwa variabel Waktu Tunggu ( $X_1$ ) memiliki nilai signifikansi (Sig) 0,030 kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa  $X_1$  secara parsial berpengaruh terhadap Variabel Y yaitu Kepuasan Penumpang. Sedangkan variable Citra Maskapai  $X_2$  memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0,000 atau kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variable Citra Maskapai  $X_2$  juga berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Kepuasan Penumpang.

**2) Hasil Uji Hipotesis secara Parsial Maskapai Batik Air**

**Tabel 6 Uji Hipotesis secara Parsial Maskapai Batik Air**

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9.907	2.030		4.880	.000
	WaktuTunggu	-.440	.206	-.112	-2.141	.035
	Citra	.801	.050	.842	16.154	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Penulis 2025

Berdasarkan Tabel 6 menunjukkan bahwa variabel Waktu Tunggu  $X_1$  memiliki nilai signifikansi (Sig) 0,035 kurang dari 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa  $X_1$  secara parsial berpengaruh terhadap Variabel Y yaitu Kepuasan Penumpang. Sedangkan variable Citra Maskapai  $X_2$  memiliki nilai signifikansi (Sig.) 0,000 atau kurang dari 0,05 maka dapat disimpulkan bahwa variable Citra Maskapai  $X_2$  juga berpengaruh secara parsial terhadap Variabel Kepuasan Penumpang.

#### 4. Uji Hipotesis secara Simultan

##### a. Hasil Uji Hipotesis secara Simultan Maskapai Citilink Indonesia

**Tabel 7 Uji Hipotesis secara Simultan Maskapai Citilink Indonesia**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2122.740	2	1061.370	112.842	.000 <sup>a</sup>
	Residual	959.393	102	9.406		
	Total	3082.133	104			

a. Predictors: (Constant), Citra, Waktu Tunggu

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Penulis 2025

Berdasarkan hasil Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F), menggunakan SPSS, pada table 7 nilai signifikansi menunjukkan sebesar 0,000<sup>b</sup>. Hal ini menunjukkan bahwa variable Durasi Waktu Tunggu ( $X_1$ ) dan Citra Maskapai ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variable Kepuasan Penumpang (Y).

##### b. Hasil Uji Hipotesis secara Simultan Maskapai Batik Air

**Tabel 8 Uji Hipotesis secara Simultan Maskapai Batik Air**

**ANOVA<sup>b</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2678.851	2	1339.425	132.838	.000 <sup>a</sup>
	Residual	1028.483	102	10.083		
	Total	3707.333	104			

a. Predictors: (Constant), Citra, Waktu Tunggu

b. Dependent Variable: Kepuasan

Sumber: Penulis 2025

Berdasarkan hasil Uji Hipotesis secara Simultan (Uji F), menggunakan SPSS, pada table 8 nilai signifikansi menunjukkan sebesar 0,000<sup>b</sup>. Hal ini menunjukkan bahwa variable Durasi Waktu Tunggu ( $X_1$ ) dan Citra Maskapai ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variable Kepuasan Penumpang (Y).

#### Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan melibatkan 105 responden maskapai Citilink Indonesia dan Bati Air, dapat diketahui bagaimana para responden untuk merespon variabel-variabel yang sudah disajikan dalam pengisian kuesioner.

Untuk mengidentifikasi sejauh mana durasi pengambilan bagasi dan citra maskapai kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma, peneliti melaksanakan penyebaran kuesioner kepada 105 responden yang merupakan penumpang maskapai Citilink Indonesia dan maskapai Batik Air yang berada di area pengambilan bagasi.

### **1. Pengaruh citra maskapai Citilink Indonesia**

Setelah pengumpulan data dilakukan, peneliti mengolah hasil kuesioner tersebut menggunakan metode Uji Regresi Linear Berganda. Berdasarkan hasil Uji Regresi Linear Berganda maskapai Citilink Indonesia mengidentifikasi bahwa variabel Durasi Pengambilan Bagasi ( $X_1$ ) memiliki koefisien negatif, yaitu sebesar -0,580. Hal ini menunjukkan bahwa semakin sedikit waktu yang dibutuhkan penumpang untuk mengambil bagasi, maka pada variabel Kepuasan Penumpang ( $Y$ ) akan semakin meningkat. Sementara itu, untuk variabel Citra Maskapai ( $X_2$ ) memiliki koefisien positif sebesar 0,831, yang berarti bahwa semakin baik citra maskapai di mata penumpang, maka kepuasan mereka juga akan meningkat secara proporsional. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian yang didukung oleh uji t dan uji F yang menunjukkan bahwa variabel Durasi Pengambilan Bagasai dan Citra Maskapai memiliki pengaruh signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Variabel Kepuasan.

### **2. Pengaruh citra maskapai Batik Air Indonesia**

Pada maskapai Batik Air, berdasarkan hasil analisis yang ditampilkan pada tabel 4.4 hasil Uji Regresi Linear Berganda maskapai Batik Air mengidentifikasi bahwa variabel Durasi Pengambilan Bagasi ( $X_1$ ) memiliki koefisien negatif, yaitu sebesar -0,440. Hal ini menunjukkan bahwa semakin singkat waktu yang dibutuhkan penumpang untuk mengambil bagasi, maka pada variabel Kepuasan Penumpang ( $Y$ ) akan semakin meningkat. Sementara itu, untuk variabel Citra Maskapai ( $X_2$ ) memiliki koefisien positif sebesar 0,801, yang berarti bahwa semakin baik citra maskapai di mata penumpang, maka kepuasan mereka juga akan meningkat secara proporsional. Selain itu, berdasarkan hasil penelitian yang didukung oleh uji t dan uji F menunjukkan bahwa Durasi Pengambilan Bagasai dan Citra Maskapai memiliki pengaruh signifikan baik secara parsial maupun secara simultan terhadap Variabel Kepuasan.

## **5. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti terhadap penumpang Maskapai Citilink Indonesia dan Maskapai Batik Air di area pengambilan bagasi (baggage claim area) di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma Jakarta, serta melalui pengolahan data yang dilakukan menggunakan metode analisis regresi linear berganda, yang dapat disimpulkan dari penelitian ini, adalah: Durasi Pengambilan Bagasi ( $X_1$ ), memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hasil analisis menunjukkan bahwa waktu tunggu yang lebih singkat dalam proses pengambilan bagasi akan meningkatkan peningkatan kepuasan yang dirasakan oleh penumpang. Citra Maskapai ( $X_2$ ), berperan besar dalam membentuk kepuasan penumpang secara signifikan. Hasil analisis menunjukkan bahwa

semakin baik citra yang dimiliki oleh suatu maskapai dimata penumpang, maka semakin tinggi tingkat kepuasan penumpang yang dirasakan. Durasi Pengambilan Bagasi (X1) dan Citra Maskapai (X2), secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Analisis simultan menunjukkan bahwa kedua variabel independen tersebut secara simultan berpengaruh kepada kepuasan penumpang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anadwi, M. I., & Nasution, F. Y. (2024). Pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia oleh PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1, 1–6.
- Angkasa Pura II. (2020). *Sejarah perusahaan*. <https://www.angkasapura2.co.id/id/about?activeTab=history>
- Atmadjati, A. (2013). *Manajemen operasional bandar udara*. CV. Budi Utama.
- Disastra, I. F., & Ginusti, G. N. (2022). Pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink oleh PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
- Dyahjatmayanti, D., & Budiarti, P. F. (2023). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Lombok.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gultom, D. K., Arif, M., & Fahmi, M. (2020). Determinasi kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepercayaan.
- Gumelar, G. (2018, Oktober 31). Antara takut dan butuh, maskapai murah masih pilihan. *CNN Indonesia*. <https://www.cnnindonesia.com>
- Hardiani, & Niemah, K. F. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan dan citra merek terhadap kepuasan pengguna jasa pada maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo.
- Indrasari, M. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Jendela Dunia. (2024, Juli 30). Berapa lama menunggu bagasi pesawat? Berikut penjelasannya untuk panduan. *Jendela Dunia*.
- Khoun, M. N., & Uyen, L. T. (2014). The factors affecting Vietnam Airlines service quality and passenger satisfaction: A mediation analysis of service quality. *International Journal of Innovation, Management and Technology*, 5(3), 155–158.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Manajemen pemasaran* (Edisi ke-12, Jilid 1 & 2). PT. Indeks.

- Ks., Z. S., & Syahnur, S. (2017). Analisis kualitas transportasi udara dan pertumbuhan ekonomi di Indonesia.
- Laksono, D. N. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan bagasi penumpang dan manajemen waktu terhadap kepuasan pelanggan PT. Lion Air di Bandara Surabaya.
- Lestari, F. A. (2018). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Jurnal Sosio e-Kons.*
- Masuku, F. N., Langi, Y. A., & Mongi, C. (2018). Analisis rantai Markov untuk memprediksi perpindahan konsumen maskapai penerbangan rute Manado–Jakarta. *Jurnal Ilmiah Sains.*
- Mulyani, S. R. (2021). *Metode penelitian.* Widina Bhakti Persada.
- Narasi Kita. (2023, Mei 23). Keunggulan maskapai Citilink untuk perjalanan domestik, apa saja? *Mata Kita.*
- Ningrum, S. I. (2021). Pengaruh kinerja personel ground handling PT. Kokapura dalam menangani arrival baggage terhadap tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang.
- Oktyaninoor, S. (2021). Analisis penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia PT. Gapura Angkasa di Yogyakarta Internasional Airport.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 178 Tahun 2015. (2015). *Tentang standar pelayanan pengguna jasa bandar udara.*
- Pinisi.co.id. (2021, April 26). Terbaik, Citilink adalah maskapai lokal terdepan. <https://www.pinisi.co.id>
- Prawiyogi, A. G., Sadiyah, T. L., Purwanugraha, A., & Elisa, P. N. (2021). Penggunaan media big book untuk menumbuhkan minat baca siswa di sekolah dasar. *Jurnal Basicedu*, 446–452.
- Rahman, F. R. (2023). Pengaruh pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda.
- Rahyuda, I. K. (2011). Pengaruh kewajaran harga dan citra perusahaan terhadap kepuasan dan loyalitas pengguna penerbangan domestik GIA.
- Roellyanti, M. V. (2019). Citra perusahaan, kualitas pelayanan, dan kepercayaan merek terhadap kepuasan konsumen maskapai.
- Sabur, F., Jinca, Y., & Lawi, A. (2013). Kajian waktu tempuh pergerakan penumpang dan bagasi di terminal kedatangan Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D.* Alfabeta.
- Tempo. (2022, September 4). Kembali layani penerbangan komersial, ini profil Bandara Halim Perdanakusuma. *Tempo.co.*

- Tjiptono, F. (2014). *Pemasaran jasa: Prinsip, penerapan dan penelitian*. Andi Offset.
- Undang-Undang Republik Indonesia No. 83 Tahun 1958. (1958). *Tentang penerbangan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009. (2009). *Tentang penerbangan*.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 2 Tahun 1962. (1962). *Tentang karantina udara*.
- Wardhani, W. A. (2016). Perencanaan sistem penanganan bagasi pada Terminal 2 Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
- Yanto, R. T., & Nefertari. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di maskapai penerbangan XpressAir Bandung.