

Pengaruh Penanganan Keluhan Bagasi pada Unit *Lost and Found* Terhadap Kepuasan Penumpang Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya

Giovani Baptista Mangu Kwaelaga^{1*}, Desiana Rachmawati²

^{1,2} Sekolah Tinggi Teknolgi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: giovanibaptista03@gmail.com

Abstract Air transportation plays a crucial role in supporting national mobility and connectivity, especially following the recovery of the aviation industry. However, the increase in passenger numbers is often accompanied by challenges in airport services, particularly baggage handling, which becomes a source of passenger dissatisfaction. Ineffective baggage complaint handling can significantly impact the overall passenger experience. Therefore, this study aims to determine whether baggage complaint handling by the Lost and Found Unit affects the satisfaction of Citilink passengers at Juanda Airport and to measure the extent of this influence. This research uses a quantitative research method with a descriptive and causal design. The quantitative approach focuses on collecting and analyzing numerical data to test hypotheses and explain the phenomena under study. The data collection technique used is a questionnaire, designed to measure the effect of baggage complaint handling on passenger satisfaction. The population in this study includes all Citilink airline passengers who used the Lost and Found services at Juanda Airport, Surabaya, with a total population of 180,000 passengers during the period from August to September 2024. The sample was determined using the Slovin formula, resulting in 100 respondents. The research findings indicate that the Baggage Complaint Handling variable (X) has a significance level of $\alpha < 0.05$ on the Passenger Satisfaction variable (Y), leading to the rejection of H_0 and acceptance of H_a . Testing conducted using SPSS software yielded a partial test (t) value of $0.000 < 0.05$, indicating that Baggage Complaint Handling significantly affects Passenger Satisfaction. Through simple linear regression analysis, it was found that the influence of Baggage Complaint Handling on Passenger Satisfaction is demonstrated by an Adjusted R^2 Square value of 0.841 or 84.1%, while the remaining 15.9% is influenced by other factors not included in this research model.

Keywords: Baggage, Complaint, Passenger, Satisfaction, Citilink.

Abstrak. Transportasi udara memegang peran penting dalam mendukung mobilitas dan konektivitas nasional, terutama pasca-pemulihan industri penerbangan. Namun, peningkatan jumlah penumpang seringkali diiringi oleh tantangan dalam layanan bandar udara, khususnya penanganan bagasi, yang menjadi sumber ketidakpuasan penumpang. Penanganan keluhan bagasi yang tidak efektif dapat memengaruhi pengalaman penumpang secara keseluruhan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah penanganan keluhan bagasi oleh Unit Lost and Found berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara Juanda, serta untuk mengukur seberapa besar pengaruh penanganan keluhan bagasi terhadap tingkat kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara Juanda. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan desain deskriptif dan kausal. Pendekatan kuantitatif berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menguji hipotesis dan menjelaskan fenomena yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, yang dirancang untuk mengukur pengaruh penanganan keluhan bagasi terhadap kepuasan penumpang. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh penumpang maskapai Citilink yang menggunakan layanan Lost and Found di Bandara Juanda Surabaya, dengan total populasi sebesar 180.000 penumpang selama periode Agustus hingga September 2024. Sampel diambil menggunakan rumus Slovin, menghasilkan 100 responden. Berdasarkan hasil penelitian, variabel Penanganan Keluhan Bagasi (X) memiliki tingkat signifikansi $\alpha < 0,05$ terhadap variabel Kepuasan Penumpang (Y), sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Pengujian yang dilakukan dengan bantuan aplikasi SPSS, menghasilkan nilai uji parsial (t) sebesar $0,000 < 0,05$, yang mengindikasikan bahwa Penanganan Keluhan Bagasi berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Melalui analisis regresi linear sederhana, ditemukan bahwa pengaruh Penanganan Keluhan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang ditunjukkan oleh nilai Adjusted R^2 Square sebesar 0,841 atau 84,1%, sementara sisanya 15,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini.

Kata kunci: Keluhan, Bagasi, Kepuasan, Penunpaang, Citilink.

1. LATAR BELAKANG

Industri penerbangan global, termasuk di Indonesia, telah menunjukkan pertumbuhan signifikan pasca pandemi COVID-19. Pada tahun 2020, jumlah penumpang udara tercatat sebesar 42,58 juta dan meningkat menjadi 95,14 juta pada tahun 2023, meskipun sempat mengalami penurunan pada tahun 2021 (<https://hubud.kemenuh.go.id>). Peningkatan ini menuntut layanan bandara yang lebih baik, khususnya dalam penanganan bagasi, yang menjadi aspek krusial dalam menciptakan kepuasan penumpang.

Layanan bagasi mencakup penanganan barang tercatat (checked baggage) dan barang bawaan kabin (carry-on). Namun, masalah bagasi sering terjadi, seperti kehilangan atau kerusakan, yang menyebabkan ketidakpuasan penumpang. Menurut laporan SITA (Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques) 2023, tingkat kesalahan penanganan bagasi meningkat menjadi 7,6 per 1.000 penumpang pada tahun 2022, naik 74,7% dari tahun sebelumnya (www.sita.com). Hal ini menunjukkan perlunya perbaikan sistem penanganan bagasi, pengaduan, dan klaim untuk meningkatkan pengalaman penumpang.

Bandar Udara Juanda melayani lebih dari 14 juta penumpang pada tahun 2024, meningkat 0,15% dari tahun sebelumnya (<https://jatim.antaranews.com>). Peningkatan ini berpotensi menimbulkan lebih banyak keluhan terkait bagasi. Undang-Undang Penerbangan No. 1 Tahun 2009 menekankan pentingnya layanan yang baik dan pengelolaan pengaduan yang efisien. Namun, insiden seperti bagasi tertinggal atau tertukar masih terjadi, seperti kasus pada maskapai Citilink di Bandar Udara Juanda, yang menyebabkan kekecewaan penumpang.

Pengelolaan pengaduan yang efektif di unit Lost and Found sangat penting untuk meningkatkan kepuasan penumpang. Studi oleh Savira dan Nieamah (2022) menunjukkan bahwa service recovery berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Proses klaim yang cepat, efisien, dan transparan dapat meningkatkan loyalitas pelanggan dan reputasi maskapai.

Menurut Kotler & Keller (2021), kepuasan pelanggan muncul dari perbandingan antara harapan dan kinerja layanan. Kepuasan penumpang sangat penting bagi keberhasilan maskapai, karena penumpang yang puas cenderung merekomendasikan dan kembali menggunakan layanan yang sama. Oleh karena itu, fokus pada peningkatan kualitas layanan, termasuk penanganan keluhan bagasi, menjadi kunci untuk mempertahankan daya saing maskapai.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh penanganan keluhan bagasi pada unit Lost and Found terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara Juanda Surabaya. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang, diharapkan dapat diambil langkah strategis untuk meningkatkan pengalaman perjalanan dan daya saing maskapai.

2. KAJIAN TEORITIS

Bandar Udara

Bandar udara adalah kawasan yang memiliki batas tertentu, baik di darat maupun di laut, yang digunakan sebagai tempat pendaratan dan lepas landas pesawat udara. Menurut UU Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan, bandar udara berfungsi sebagai lokasi naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan titik perpindahan antar moda transportasi. Selain itu, bandar udara dilengkapi dengan fasilitas keselamatan, keamanan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya.

Bandar Udara Juanda Surabaya

Bandar Udara Internasional Juanda (IATA: SUB, ICAO: WARR), terletak di Kecamatan Sedati, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur, Indonesia, merupakan salah satu bandara utama yang berperan sebagai pintu masuk nasional dan internasional. Dengan dua terminal—domestik seluas 62.700 m² dan internasional seluas 49.738 m²—bandara ini, yang didirikan pada tahun 1964 sebagai Pangkalan Udara Angkatan Laut, kini mampu melayani hingga 20 juta penumpang per tahun. Sebagai hub bagi beberapa maskapai, termasuk Citilink, Bandara Juanda mendukung konektivitas regional dan pertumbuhan ekonomi. Bandara ini terus meningkatkan kualitas layanan dan fasilitas, termasuk rencana pengembangan seperti penambahan jalur dan jaringan transportasi, untuk memenuhi harapan penumpang dan meningkatkan efisiensi operasional, menjadikannya salah satu bandara paling andal di Indonesia.

Maskapai Citilink

Citilink adalah maskapai penerbangan berbiaya rendah (low cost carrier) yang merupakan anak perusahaan Garuda Indonesia, didirikan pada tahun 2009 untuk menyediakan layanan penerbangan terjangkau bagi masyarakat Indonesia. Dengan fokus pada efisiensi operasional, Citilink menawarkan tarif kompetitif tanpa mengorbankan kualitas layanan, melayani berbagai rute domestik dan internasional.

Maskapai ini berkomitmen meningkatkan pengalaman pelanggan melalui inovasi teknologi dalam pemesanan dan layanan bandara, serta memperluas jangkauan dengan menambah armada dan frekuensi penerbangan. Citilink memiliki visi menjadi maskapai berbiaya rendah kelas dunia dengan profitabilitas berkelanjutan dan misi meningkatkan kualitas hidup masyarakat melalui layanan transportasi udara yang andal, aman, dan bercirikan keramahtamahan Indonesia (<https://www.Citilink.co.id>).

Lost and Found

Lost and Found merupakan unit yang bertanggung jawab dalam menangani barang-barang penumpang yang hilang, tertinggal, rusak, atau tertukar di bandara. Fungsi utama unit ini adalah memfasilitasi pengembalian barang kepada pemiliknya melalui proses pelaporan resmi, seperti pengisian Property Irregularity Report (PIR). Kasus yang sering terjadi meliputi kehilangan bagasi, kerusakan bagasi, salah ambil bagasi, atau barang tertinggal di kabin pesawat. Penumpang yang mengalami masalah bagasi diwajibkan melapor ke unit Lost and Found dengan menyertakan dokumen pendukung seperti label bagasi, tiket penerbangan, dan identitas diri. Petugas kemudian akan melakukan pengecekan, mendokumentasikan kerusakan atau kehilangan, dan mengisi PIR sebagai dasar proses klaim. Menurut Peraturan Menteri Perhubungan No. 77/2011, ganti rugi untuk bagasi tercatat yang hilang atau rusak ditetapkan sebesar Rp 200.000 per kilogram dengan batas maksimal Rp 4.000.000 per penumpang. Selain itu, maskapai wajib memberikan uang tunggu sebesar Rp 200.000 per hari selama tiga hari jika bagasi belum ditemukan. Bagasi dianggap hilang secara resmi jika tidak ditemukan dalam waktu 14 hari setelah kedatangan, sementara kerusakan atau kehilangan bagasi kabin sepenuhnya menjadi tanggung jawab penumpang. Untuk barang-barang yang tidak teridentifikasi, unit Lost and Found menyimpannya selama tiga bulan sebelum dimusnahkan sesuai dengan Ordonansi Penerbangan Udara (OPU) Nomor 100 jo 101 Tahun 1939, sedangkan barang yang mudah busuk atau berbahaya dimusnahkan dalam waktu tiga hari. Dengan prosedur yang terstruktur ini, unit Lost and Found memainkan peran krusial dalam memastikan kepuasan penumpang dan menangani masalah bagasi secara efisien serta transparan.

Penanganan Keluhan

Keluhan merupakan ungkapan ketidakpuasan yang disampaikan oleh seseorang terhadap suatu produk, layanan, atau pengalaman yang tidak memenuhi harapan mereka.

Menurut Bell dan Luddington (2016) komplain atau bisa disebut sebagai keluhan merupakan feedback (umpan balik) yang disampaikan dari pelanggan dan ditujukan kepada perusahaan dengan cara ditulis maupun diucapkan secara langsung kepada pihak terkait. Keluhan dapat diartikan sebagai ungkapan ketidakpuasan atau kekecewaan dari pelanggan. Selain itu, keluhan juga berfungsi sebagai umpan balik yang disampaikan kepada perusahaan, baik secara lisan maupun tulisan. Dengan demikian, keluhan mencerminkan masalah yang dihadapi pelanggan dan memberikan kesempatan bagi perusahaan untuk mendengarkan serta memperbaiki layanan mereka. Menurut (Tjiptono 2019), keluhan dapat di bedakan menjadi dua tipe yaitu : Instrumental Complaints dan Non- Instrumental Complaints. Menurut Tjiptono dalam Amaliah (2020), Indikator penanganan keluhan antara lain : Empati Terhadap Pelanggan Yang Marah, Kecepatan Dalam Penanganan Keluhan, Kewajaran Atau Keadilan Dalam Memecahkan Permasalahan Keluhan, Kemudahan Bagi Konsumen Untuk Menghubungi Perusahaan.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan adalah perasaan yang muncul ketika harapan, kebutuhan, atau keinginan seseorang terpenuhi. Menurut Setiawan et al. (2019), kepuasan penumpang diukur dengan membandingkan kinerja layanan yang diberikan dengan harapan mereka. Jika layanan tidak memenuhi harapan, ketidakpuasan akan muncul, yang dapat memengaruhi keputusan pelanggan untuk menggunakan layanan tersebut di masa depan. Menurut Kotler dan Keller (2016), penumpang yang puas cenderung: Menggunakan layanan tersebut kembali, Merekomendasikan layanan kepada orang lain, Tidak mengajukan keluhan. Sedangkan Indikator kepuasan penumpang menurut Tjiptono (2014) meliputi: Kepuasan Konsumen Keseluruhan, Kesesuaian harapan, Minat berkunjung Kembali, Ketersediaan Merekomendasi, Ketidakpuasan konsumen. Dari indikator kepuasan penumpang yang dikemukakan oleh Kotler dan Keller (2016) serta Tjiptono (2014), penulis melakukan modifikasi terhadap indikator-indikator tersebut karena terdapat situasi tertentu di mana tidak semua indikator dapat diterapkan. Indikator yang dimodifikasi oleh penulis antara lain: Kesesuaian Harapan, Ketidakpuasan Konsumen, Tidak Ada Keluhan, Kepuasan Konsumen Keseluruhan.

Hipotesis

Menurut Sugiyono (2019), hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian, di mana rumusan masalah tersebut telah dinyatakan dalam bentuk pernyataan. Dalam penelitian ini hipotesisnya adalah

H₀: Tidak terdapat pengaruh antara penanganan keluhan bagasi (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) pada maskapai Citilink.

H_a: Terdapat pengaruh antara penanganan keluhan bagasi (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) pada maskapai Citilink.

3. METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain penelitian deskriptif dan kausal. Sugiyono (2017), Pendekatan kuantitatif adalah metode penelitian yang berfokus pada pengumpulan dan analisis data numerik untuk menguji hipotesis dan menjelaskan fenomena yang diteliti. Desain deskriptif digunakan untuk menggambarkan karakteristik penanganan keluhan bagasi. Sementara itu, desain kausal di gunakan untuk menganalisis hubungan sebab akibat antara dua variabel atau lebih dimana variabelnya yaitu Penanganan Keluhan (X) dan Kepuasan Penumpang (Y).

Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah keseluruhan subjek penelitian yang memiliki karakteristik tertentu yang ingin diteliti yang dapat berupa individu, kelompok, atau objek yang memiliki kesamaan dalam hal tertentu. Menurut Sugiyono (2017), populasi merupakan wilayah generalisasi yang terdiri dari objek atau subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu. Dalam penelitian ini populasinya merupakan penumpang Citilink yang memiliki masalah terkait bagasi di Lost and Found di Bandar udara Juanda Surabaya. Berdasarkan laporan keluhan terkait bagasi, baik yang dimasukkan ke dalam sistem maupun yang tidak dimasukkan ke dalam sistem Baggage Time Report, dalam kurun waktu 2 bulan (39 hari) dari tanggal 1 Januari hingga 28 Februari 2025.

2. Sampel

Sampel adalah bagian dari populasi yang diambil untuk tujuan penelitian. Dalam penelitian, pengambilan sampel dilakukan untuk mendapatkan informasi yang

representatif mengenai populasi tanpa harus mengamati seluruh elemen yang ada dalam populasi tersebut. Menurut Creswell (2014), sampel adalah sekelompok individu yang dipilih dari populasi untuk berpartisipasi dalam penelitian. Dalam penelitian ini, sampel diambil dari penumpang Citilink yang mengalami permasalahan terkait bagasi selama 2 bulan, dengan jumlah sampel sebanyak 100 orang. Menurut Roscoe (1975) dalam Sugiyono (2016), jumlah sampel tersebut tergolong dalam kategori cukup baik karena berada dalam rentang 30-500. Peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel non-probability sampling (di mana pemilihan individu tidak acak dan bergantung pada pertimbangan tertentu yang mana memiliki kriteria sebagai berikut : Penumpang dari maskapai Citilink yang bersedia untuk di jadikan responden, Responden yang yang berumur 17 tahun ke atas, Penumpang yang mengalami permasalahan terkait bagasi baik mengalami kerusakan bagasi, kehilangan, tertukar, tertinggal.

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang dikumpulkan langsung oleh peneliti dari sumber aslinya untuk tujuan penelitian tertentu. Menurut Creswell (2014), data primer adalah informasi yang diperoleh secara langsung dari individu atau kelompok yang menjadi subjek penelitian, yang memungkinkan peneliti untuk mendapatkan data yang relevan dan spesifik sesuai dengan tujuan penelitian. Data yang di peroleh melalui berbagai metode pengumpulan data antara lain: Data jumlah keluhan bagasi penumpang Citilink, Data Kuesioner.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang telah dikumpulkan dan diolah oleh peneliti untuk tujuan dalam penelitian yang sedang dilakukan. Menurut Sugiyono (2017), data sekunder adalah data yang diperoleh dari sumber yang sudah ada sebelumnya, yang dapat berupa dokumen, laporan, atau data yang telah dikumpulkan oleh peneliti lain. Sumber data sekunder yang di gunakan peneliti antara lain: Literatur: Buku, artikel, jurnal, dan publikasi ilmiah lainnya, Website Direktorat Jendral perhubungan Udara, Website SITA (Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques).

Teknik Pengumpulan Data

1. Angket dan Kuesioner

Angket atau kuesioner adalah alat pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan informasi dari responden mengenai berbagai aspek yang relevan dengan topik penelitian. Alat ini biasanya terdiri dari serangkaian pertanyaan yang dirancang untuk mengumpulkan data. Menurut Fowler (2014), kuesioner adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data dari responden dengan cara yang terstruktur, dan penting untuk merancang pertanyaan yang jelas dan tidak bias. Penilaian angket atau kuesioner ini menggunakan Skala Likert.

Table 1. Skala Likert

Pilihan Jawaban	Kode	Skor
Sangat Tidak Setuju	STS	1
Tidak Setuju	TS	2
Ragu-ragu / N	N	3
Setuju	S	4
Sangat setuju	SS	5

Sumber : Sugiyono, (2014)

2. Dokumentasi

Dokumentasi ini digunakan dalam pengumpulan data, untuk mendapatkan atau memperoleh data dan informasi dalam bentuk gambar yang akan dimasukkan ke dalam laporan penelitian penulis atau peneliti. Gambar atau foto yang diambil menggunakan Handphone yang di rasa penting dan diabadikan untuk keperluan data penelitian.

3. Studi Pustaka

Studi pustaka adalah salah satu teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian untuk mengumpulkan informasi yang relevan dari berbagai sumber seperti buku, jurnal, skripsi dan dokumen yang telah dipublikasikan sebelumnya. Creswell (2014), menyatakan bahwa studi pustaka adalah bagian penting dari desain penelitian yang membantu peneliti untuk mengidentifikasi celah dalam literatur yang ada dan merumuskan pertanyaan penelitian yang lebih baik.

Teknik Analisis Data

a. Uji Instrument

Uji instrumen merupakan proses pengumpulan data yang bertujuan untuk mendapatkan informasi yang lengkap mengenai suatu masalah atau kejadian, dengan memastikan bahwa instrumen yang digunakan oleh peneliti sudah sesuai. Instrumen

yang digunakan oleh peneliti berupa angket dan kuesioner. Menurut sugiono (2016), instrumen adalah hal utaman dalam pedoman penelitian yang berfungsi untuk memudahkan peneliti dalam menguji hasil dari data yang telah di kumpulkan sebelumnya.

b. Uji Validitas

Dalam uji validitas yang digunakan untuk mengukur tingkat validitas suatu kuesioner yang dibuat oleh peneliti, dikatakan valid apabila kuesioner tersebut mampu mengukur apa yang di inginkan oleh peneliti dengan dengan tepat dan relevan. Menurut Ghozali (2018), sebuah instrumen atau kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada instrumen atau kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan di ukur oleh kuesioner tersebut. Dalam pengujian validitas, peneliti menghubungkan variabel X (Penanganan Keluhan Bagasi) dan variabel Y (Kepuasan Penumpang) menggunakan korelasi Pearson. Pengujian dilakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel pada taraf signifikan 0,05. Jika r hitung $>$ r tabel dan nilai signifikansi $<$ 0,05, pertanyaan dinyatakan valid. Sebaliknya, jika r hitung $<$ r tabel atau nilai signifikansi $>$ 0,05, pertanyaan dinyatakan tidak valid.

c. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi dan kestabilan suatu instrumen pengukuran (kuesioner) dalam menghasilkan data yang sama ketika diulang dalam kondisi yang sama. Menurut Ghozali (2018), reliabilitas sebenarnya adalah alat untuk mengukur suatu kuesioner yang merupakan indikator dari variabel atau konstruk. Uji reliabilitas dalam penelitian ini dengan menggunakan Cronbach Alpha, dimana sebuah kuesioner di katakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha $>$ 0.60.

d. Uji Hipotesis

Uji hipotesis merupakan suatu tahapan dalam proses pengujian hipotesis untuk menentukan jawaban dapat di terima atau tidaknya. Hipotesis penelitian adalah jawaban sementara terhadap permasalahan yang dirumuskan dalam penelitian. Karena sifatnya yang masih sementara, hipotesis perlu dibuktikan melalui data empiris yang terkumpul selama proses penelitian (Sugiyono, 2017). Pada proses ini melibatkan pengambilan keputusan dan kesimpulan terhadap parameter populasi berdasarkan data sampel.

e. Uji Regresi Linear Sederhana

Uji regresi linier sederhana dalam penelitian ini digunakan untuk menganalisis hubungan antara dua variabel, yaitu satu variabel independen (X) dan satu variabel dependen (Y). Tujuan dari analisis ini adalah untuk menentukan sejauh mana variabel

independen dapat mempengaruhi atau menjelaskan perubahan yang terjadi pada variabel dependen.

f. Uji t

Uji t (Parsial) ini bertujuan untuk menentukan apakah variabel independen (bebas) mempengaruhi variabel dependen ketika variabel independen (terikat). Menurut Ghozali (2013), uji parsial atau uji t (t-test) adalah pengujian untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen. Uji t atau t-test menggunakan tingkat signifikan sebesar 0,05 ($\alpha = 5\%$) memiliki kriteria pengambilan keputusan sebagai berikut: Jika nilai t hitung $>$ t tabel atau nilai signifikan $<$ 0,05, maka hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_1) diterima. Ini berarti bahwa variabel independen mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen, Jika nilai t hitung $<$ t tabel atau nilai signifikan $>$ 0,05, maka hipotesis nol (H_0) diterima dan hipotesis alternatif (H_1) ditolak. Ini berarti bahwa variabel independen tidak mempunyai pengaruh terhadap variabel dependen.

Koefisien Determinasi

Uji Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk menilai seberapa besar proporsi variasi dalam variabel dependen yang dapat dijelaskan oleh variabel independen dalam model regresi. Menurut Ghozali (2016), uji koefisien determinasi (R^2) adalah alat untuk mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen. Nilai R^2 berkisar antara 0 hingga 1 memiliki makna sebagai berikut : Jika Nilai Koefisien Determinasi (R^2) = 0: maka variabel dependen tidak bisa menjelaskan variabel independen, Jika Nilai Koefisien Determinasi (R^2) = 1 maka variabel independen dapat memberikan penjelasan terhadap keseluruhan dependen dan dapat diprediksi dengan tepat.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Data Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti melakukan penelitian di kantor Citilink cabang Surabaya, khususnya di unit lost and found, untuk mengetahui bagaimana penanganan keluhan bagasi yang dilakukan oleh petugas lost and found. Peneliti akan menyajikan data yang berasal dari hasil pengukuran kuesioner yang disebarakan kepada 100 penumpang Citilink. Menurut Sugiyono (2018), non-probability sampling merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberi peluang atau kesempatan yang sama kepada setiap anggota populasi saat

akan dipilih sebagai sampel. Ada beberapa kriteria dalam teknik ini, antara lain: Penumpang dari maskapai Citilink yang bersedia untuk di jadikan responden, Responden yang yang berumur 17 tahun ke atas, Penumpang yang mengalami permasalahan terkait bagasi baik mengalami kerusakan (bagasi, kehilangan, tertukar, tertinggal).

Deskripsi Responden

Responden dalam penelitian ini diklasifikasikan berdasarkan beberapa variabel demografis, yaitu umur, jenis kelamin, pekerjaan, dan jumlah penerbangan yang telah dilakukan menggunakan maskapai Citilink. Klasifikasi ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang lebih jelas mengenai karakteristik responden dan untuk menganalisis bagaimana faktor-faktor tersebut dapat mempengaruhi pengalaman dan preferensi mereka terhadap layanan yang diberikan oleh Citilink.

Deskripsi Kuesioner

Deskripsi kuesioner dalam penelitian ini dirancang untuk mengukur dua variabel utama: penanganan keluhan bagasi (X) sebagai variabel independen dan kepuasan penumpang (Y) sebagai variabel dependen. Kuesioner menggunakan skala Likert untuk menilai persepsi dan pengalaman penumpang terkait penanganan keluhan bagasi serta tingkat kepuasan mereka. Tujuannya adalah mengidentifikasi hubungan atau pengaruh antara penanganan keluhan bagasi terhadap kepuasan penumpang.

Pengujian

1. Uji Validitas

Pengujian di lakukan dengan membandingkan nilai r hitung dan r tabel untuk menentukan kelayakan suatu item yang di gunakan, dengan uji koefesiennya pada taraf signifikan 0,05 yang artinya jika nilai ujinya di bawah 0,05 maka pertanyaanya dinyatakan valid, sedangakn jika nilainya di atas 0,05 maka pertanyaanya tidak valid. Jika r hitung lebih besar dari pada r tabel maka kuesioner tersebut dinyatakan valid, dan jika r hitung lebih kecil dari r tabel maka kuesionernya dinyatakan tidak valid.

Table 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	Paerson Correlation (R Hitung)	R Tabel	Keterangan Valid/Tidak Valid
Penanganan Keluhan (X)	P1	0.611	0.195	Valid
	P2	0.406	0.195	Valid
	P3	0.373	0.195	Valid
	P4	0.568	0.195	Valid
	P5	0.438	0.195	Valid
	P6	0.480	0.195	Valid
	P7	0.436	0.195	Valid
	P8	0.477	0.195	Valid
	P9	0.536	0.195	Valid
	P10	0.541	0.195	Valid
	P11	0.540	0.195	Valid
	P12	0.557	0.195	Valid
Kepuasan Penumpang (Y)	P13	0.527	0.195	Valid
	P14	0.402	0.195	Valid
	P15	0.430	0.195	Valid
	P16	0.600	0.195	Valid
	P17	0.637	0.195	Valid
	P18	0.648	0.195	Valid
	P19	0.577	0.195	Valid
	P20	0.383	0.195	Valid
	P21	0.446	0.195	Valid
	P22	0.434	0.195	Valid
	P23	0.372	0.195	Valid
	P24	0.400	0.195	Valid

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

2. Uji Reliabilitas

Suatu kuesioner dikatakan reliabel atau jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten atau stabil dari waktu ke waktu. Reliabilitas penting dalam penelitian karena instrumen yang reliabel akan memberikan hasil yang konsisten dan

dapat dipercaya, sehingga meningkatkan validitas hasil penelitian. Uji reliabilitas bisa di hitung dengan menggunakan Cronbach Alpha. Sebuah kuesioner di katakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha > 0.60.

Table 3. Hasil Uji Reliabelitas Penanganan Keluhan
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.659	12

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

3. Uji Regresi Linear Sederhana

Table 4. Hasil Output Regresi Linear Sederhana Coefficients (a)
Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
0.679	12

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji regresi linier sederhana, diperoleh persamaan regresi $Y = 24,843 + 0,547X$. Konstanta (a) sebesar 24,843 berarti bahwa jika Penanganan Keluhan Bagasi (X) bernilai 0, maka nilai variabel terikat (Y) adalah 24,843. Koefisien regresi (b) sebesar 0,547 menunjukkan bahwa setiap kenaikan satu unit pada Penanganan Keluhan Bagasi (X), variabel terikat (Y) akan meningkat sebesar 0,547 unit. Nilai Standardized Coefficients (Beta) sebesar 0,567 mengindikasikan bahwa hubungan antara kedua variabel termasuk dalam kategori kuat, artinya Penanganan Keluhan Bagasi (X) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat (Y). Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa Penanganan Keluhan Bagasi (X) berpengaruh cukup kuat terhadap variabel terikat (Y).

4. Uji T

Table 5. Hasil Output Uji t Coefficients (a)

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.843	4.210		5.901	.000
1 PENANGANAN KELUHAN BAGASI	.547	.080	.567	6.818	.000

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Pengambilan keputusan berdasarkan nilai Signifikan : Hasil pengujian tersebut menunjukkan bahwasanya nilai signifikansinya adalah 0,00. Sebaliknya, jika nilai signifikansinya lebih kecil atau sama dengan 0,05, maka hipotesis nol (H0) ditolak dan hipotesis alternatif (Ha) diterima, yang memperlihatkan bahwasanya kualitas pelayanan memiliki pengaruh. Dalam penelitian ini, variabel kualitas pelayanan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y). Pengambilan keputusan berdasarkan hasil uji t : Hasil uji t untuk kualitas pelayanan adalah 11.070, sedangkan t tabel adalah 1,984. Apabila nilai t hitung (11.070) lebih besar (>) dari t tabel (1,984), maka variabel kualitas pelayanan (X) mempengaruhi kepuasan penumpang (Y). Informasi ini diketahui untuk pengambilan keputusan berdasarkan uji t.

5. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Table 6. Hasil Output Koefisien Determinasi Model Summary

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	24.843	4.210		5.901	.000
1 PENANGANAN KELUHAN BAGASI	.547	.080	.567	6.818	.000

Sumber: Data Primer Diolah (2025)

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R²) yang diperoleh dari tabel SPSS, nilai R Square adalah 0,841 atau 84,1% (dihitung dengan rumus $Kd = r^2 \times 100\%$). Nilai ini menunjukkan bahwa variabel independen dalam penelitian ini mampu menjelaskan 84,1% variasi dari variabel dependen, sementara sisanya 15,9% dijelaskan oleh faktor lain di luar model penelitian. Karena nilai R² berkisar antara 0 hingga 1, dengan 0,841 mendekati 1, dapat disimpulkan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam memprediksi atau menjelaskan variabel dependen.

Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai hasil yang diperoleh dari penelitian. Peneliti membagikan kuesioner kepada 100 penumpang Citilink yang memiliki karakteristik tertentu sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan. Pembahasan akan dilakukan berdasarkan latar belakang penelitian yang telah

dirumuskan sebelumnya. Penanganan keluhan bagasi oleh Unit lost and found berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara Juanda. Hasil uji regresi linier sederhana menunjukkan bahwa penanganan keluhan bagasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan persamaan regresi $Y = 24,843 + 0,547X$. Artinya, setiap peningkatan satu unit dalam penanganan keluhan bagasi, kepuasan penumpang meningkat sebesar 0,547 unit. Uji t parsial juga memperkuat temuan ini, dengan nilai t hitung sebesar 6,818 dan signifikansi 0,000, yang menunjukkan bahwa penanganan keluhan bagasi berpengaruh signifikan secara parsial terhadap kepuasan penumpang. Temuan ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh H. Herman et al (2024), yang juga menunjukkan bahwa penanganan keluhan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Besar pengaruh penanganan keluhan bagasi terhadap tingkat kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara Juanda. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2), penanganan keluhan bagasi memiliki pengaruh yang sangat besar terhadap tingkat kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara Juanda. Nilai R Square sebesar 0,841 atau 84,1% menunjukkan bahwa 84,1% variasi dalam tingkat kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh penanganan keluhan bagasi, sementara sisanya 15,9% dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini. Nilai R^2 yang mendekati 1 mengindikasikan bahwa variabel independen memiliki pengaruh yang sangat kuat dalam memprediksi atau menjelaskan variabel dependen. Dengan demikian, penanganan keluhan bagasi merupakan faktor dominan yang berkontribusi signifikan terhadap kepuasan penumpang. Temuan ini menggarisbawahi pentingnya peran Unit Lost and Found dalam meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, terutama melalui empati dan dukungan emosional yang diberikan oleh staf kepada penumpang.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Penanganan keluhan bagasi oleh Unit Lost and Found terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Citilink di Bandar Udara Juanda. Hasil uji regresi menunjukkan setiap peningkatan satu unit dalam penanganan keluhan, kepuasan penumpang meningkat 0,547 unit. Uji t parsial (signifikansi 0,000 dan t hitung 6,818) mengonfirmasi pengaruh signifikan ini, sehingga H_0 ditolak dan H_1 diterima.

Uji koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,841 atau 84,1% menunjukkan bahwa 84,1% variasi kepuasan penumpang dipengaruhi oleh penanganan keluhan bagasi, sementara 15,9% oleh faktor lain. Nilai R^2 yang mendekati 1 menegaskan pengaruh yang sangat kuat, menjadikan penanganan keluhan sebagai faktor kunci dalam meningkatkan kepuasan penumpang. Temuan ini menekankan pentingnya perbaikan layanan untuk mencapai kepuasan pelanggan yang optimal.

Bagi Perusahaan Citilink, perlu meningkatkan kualitas penanganan keluhan bagasi di Unit Lost and Found Bandar Udara Juanda, karena terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Perusahaan harus memastikan proses penanganan yang efisien, ramah pelanggan, dan meningkatkan keterampilan komunikasi serta empati staf. Langkah ini dapat meningkatkan kepuasan, loyalitas pelanggan, dan citra positif perusahaan.

Bagi peneliti berikutnya, penelitian ini dapat menjadi referensi untuk studi serupa. Peneliti selanjutnya disarankan memperluas cakupan dengan menambahkan variabel lain, memperbesar sampel, memperpanjang jangka waktu, dan menggabungkan pendekatan kualitatif (seperti wawancara) untuk memperdalam pemahaman dan melengkapi data kuantitatif. Penelitian juga dapat dilakukan di bandara atau maskapai lain untuk perbandingan yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Amaliah, D., & Woyanti, N. (2020). The effect of business unit, production, private investment, and minimum wage on the labor absorption in the large and medium industry 6 provinces in Java Island. *Media Ekonomi dan Manajemen*, 35(2), 206-217.
- Bell, J., & Luddington, J. (2016). Customer complaints and feedback management: A comprehensive approach. *Journal of Consumer Satisfaction*, 12(3), 45-60.
- Creswell, J. W. (2014). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (4th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Fowler, F. J. (2014). *Survey research methods* (5th ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE Publications.
- Ghozali, I. (2013). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 21*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 23*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.

- Ghozali, I. (2018). Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). Manajemen pemasaran (Edisi 13 jilid 2).
- Kotler, P., Keller, K. L., Brady, M., Goodman, M., & Hansen, T. (2016). Marketing management (3rd ed.). Pearson Higher Ed.
- Ordonansi Penerbangan Udara (OPU) Nomor 100 Tahun 1939. (1939). Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Savira, E., & Nieamah, K. F. (2022). Pengaruh service recovery terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(1), 263-273.
- Setiawan, A., Supriyadi, S., & Rahardjo, B. (2019). Analisis kepuasan penumpang dalam layanan transportasi. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik*, 6(2), 123-135.
- Sugiyono. (2016). Statistika untuk penelitian. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2014). Service, quality & satisfaction. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. (2019). Pemasaran jasa. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Website Resmi Jatim.Antarnews. (2024, September 22). Bandar Udara Juanda layani 14,03 juta penumpang selama 2024. Retrieved from <https://jatim.antarnews.com/berita/866074/Bandar-Udara-internasional-juanda-layani-1403-juta-penumpang-selama-2024>
- Website Resmi PT Citilink Indonesia. (2024, October 25). Company profile. Retrieved from <https://www.citilink.co.id/company-profile>
- Website Resmi Société Internationale de Télécommunications Aéronautiques. (2023). Baggage IT insights (2023), Tanggal 20 Oktober 2024. Retrieved from <https://www.sita.aero/resources/surveys-reports/baggage-it-insights-2023/>