

## PENGARUH PEMERIKSAAN BAGASI KABIN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI CITILINK INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL YOGYAKARTA

Nadiya Puji Oktaningrum<sup>1\*</sup>, Irwina Meilani<sup>2</sup>

<sup>1),2)</sup>Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi  
Kedirgantaraan Yogyakarta

Alamat Email : [nadiyapuji14@gmail.com](mailto:nadiyapuji14@gmail.com) , [irwina.meilani@sttkd.ac.id](mailto:irwina.meilani@sttkd.ac.id)

### Abstract

*Inspection of passenger cabin baggage is an inspection carried out by gate officers to confirm whether or not the luggage carried by passengers is in line with the applicable rules and regulations, this inspection is carried out in terms of weight and size of luggage. If it is not appropriate, a paid baggage sweeping will be applied at a cost borne by the passenger which is then entered and counted into the cargo compartment. With the application of paid baggage sweeping, it can affect passenger perceptions and satisfaction in using Citilink Indonesia airlines, but this is done as a preventive effort in realizing flight security, comfort and safety. The purpose of this study is to determine how much influence the inspection of passenger cabin baggage carried out by Citilink Indonesia airlines has on passenger satisfaction. This study uses quantitative methods with an associative research approach, sampling using non probability sampling with purposive sampling technique. Data collection uses a questionnaire method with data analysis techniques, namely validity, reliability and hypothesis testing. The study results show that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, which shows that there is a significant influence between cabin baggage inspection and passenger satisfaction from Citilink Indonesia airlines, especially at Yogyakarta International Airport where the  $t_{count}$  value is  $3.739 > t_{table} 0.201$  and a significance value of  $0.002 < 0.05$ . Passengers who have experienced paid baggage sweeping indicate unsatisfactory results for passengers as indicated by the level of passenger satisfaction with a coefficient of determination value of 12.9%. This value indicates other factors outside the cabin baggage inspection process that have an impact on passenger satisfaction. Some of the causes vary such as lack of information about paid baggage sweeping information at the boarding gate and passenger understanding of paid baggage sweeping regulations.*

**Keywords :** Cabin Baggage Checking, Paid Baggage, Passengers Satisfaction, Citilink Indonesia

### Abstrak

Pemeriksaan bagasi kabin penumpang adalah pemeriksaan yang dilakukan oleh petugas gate untuk mengkonfirmasi barang bagasi yang dibawa oleh penumpang sudah atau belum selaras terhadap peraturan dan ketentuan yang berlaku, pemeriksaan ini dilakukan dari hal berat serta ukuran bagasi. Apabila tidak sesuai maka akan diberlakukan sweeping bagasi berbayar dengan biaya ditanggung oleh penumpang yang selanjutnya dimasukkan dan dihitung ke dalam kompartemen kargo. Dengan adanya penerapan sweeping bagasi berbayar ini dapat mempengaruhi persepsi dan kepuasan penumpang dalam menggunakan maskapai Citilink Indonesia, namun ini dilakukan sebagai upaya preventif dalam mewujudkan keamanan, kenyamanan, dan keselamatan penerbangan. Adapun yang menjadi tujuan dalam studi ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh pemeriksaan bagasi kabin penumpang yang dilakukan oleh pihak maskapai Citilink Indonesia terhadap kepuasan penumpang. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan penelitian asosiatif, pengambilan sampel menggunakan non probability sampling dengan teknik purposive sampling. Pengumpulan data memakai metode kuesioner

dengan teknik analisis data yaitu uji validitas, realibilitas serta uji hipotesis. Hasil studi menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima, yang mana menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan antara pemeriksaan bagasi kabin dengan kepuasan penumpang dari maskapai Citilink Indonesia khususnya di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dimana didapatkan nilai  $t_{hitung} 3,739 > t_{tabel} 0,201$  dan nilai signifikansi sejumlah  $0,002 < 0,05$ . Penumpang yang pernah mengalami sweeping bagasi berbayar menandakan hasil yang kurang memuaskan bagi penumpang yang ditunjukkan oleh tingkat kepuasan penumpang dengan nilai koefisien determinasi diangka 12,9%. Dengan nilai tersebut mengindikasikan faktor-faktor lainnya di luar proses pemeriksaan bagasi kabin yang berdampak pada kepuasan penumpang. Beberapa penyebabnya beragam seperti kurangnya informasi tentang informasi sweeping bagasi berbayar di boarding gate serta pemahaman penumpang mengenai peraturan sweeping bagasi berbayar.

**Kata Kunci** : Pemeriksaan Bagasi Kabin, Bagasi Berbayar, Kepuasan Penumpang, Citilink Indonesia

## Pendahuluan

Bandar udara dalam perannya sebagai lokasi mendarat dan lepas landas yang didalamnya terdapat aktivitas penumpang untuk perjalanan, bongkar muat cargo serta barang hingga penghubung moda transportasi tentu memiliki fasilitas dan layanan pendukung lainnya dalam hal menjamin keselamatan dan keamanan penerbangan. Bandar Udara Internasional Yogyakarta merupakan salah satu dari beberapa bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero) yang mengelola bandar udara Indonesia bagian tengah dan timur. Saat ini, Bandara Yogyakarta melayani rute domestik dan beberapa rute internasional setiap harinya oleh beberapa maskapai yang beragam, salah satunya Citilink Indonesia.

Dengan tekad dan komitmen, maskapai Citilink Indonesia terus memperbaiki diri dan memberikan pelayanan terbaiknya, oleh karena konsumen akan menjadi loyal dan percaya diri dalam menggunakan maskapai Citilink Indonesia. Salah satunya pelayanan tersebut diberikan melalui petugas unit *boarding gate*. Petugas *boarding gate* yang bertugas pada gerbang keberangkatan sering kali melakukan dan berinteraksi langsung dengan pelanggan atau penumpang yang mengalami masalah dengan bagasi yang dibawa oleh penumpang, khususnya bagasi kabin. Selain memeriksa *boarding pass*, petugas *gate* juga memeriksa atau mengamati bagasi kabin penumpang sebelum mengizinkan naik ke pesawat. Tujuan dilakukannya pemeriksaan bagasi kabin tersebut untuk memastikan bahwa barang-barang tersebut berada dalam dimensi dan berat yang diizinkan.

Ketentuan bagasi kabin yang diizinkan oleh Citilink yaitu beratnya tidak boleh lebih dari 7 Kg. Petugas *gate* Citilink Indonesia tidak jarang melakukan *sweeping* bagasi. Dalam pelaksanaannya, terdapat kendala saat dilakukan pemeriksaan, diantaranya penumpang menolak keras barang bawaannya untuk dibawa dan disimpan pada kompartemen kargo karena persepsi penumpang barangnya akan rusak, hilang, hingga bisa ketinggalan. Selain itu, penumpang dikenakan charge berupa biaya bagasi atas ketidaksesuaian dengan peraturan tersebut. Dengan peraturan yang diberlakukan maka diharapkan penumpang tidak menolak apabila barangnya tidak memenuhi kriteria bagasi kabin yang harus dijadikan bagasi tercatat.

Penerapan *sweeping* bagasi berbayar ini dianggap sebagai biaya tambahan yang harus ditanggung oleh konsumen, sehingga berpengaruh kepada kepuasan penumpang terhadap nilai

keseluruhan dari tiket penerbangan dan kepuasan terhadap pelayanan maskapai. Namun, disatu sisi hal ini dapat meningkatkan kepuasan konsumen juga karena penumpang cenderung merasa lebih aman jika pihak maskapai mengambil langkah-langkah untuk keamanan dan kenyamanan ekstra terhadap penerbangan. Oleh karena itu, dilakukannya penelitian ini yaitu untuk melihat dan memahami seberapa pengaruhnya pemeriksaan bagasi kabin yang dilaksanakan oleh maskapai Citilink Indonesia terhadap kepuasan penumpang dengan adanya peraturan baru tersebut.

## **Tinjauan Pustaka**

### **Kepuasan Penumpang**

Menurut Tjiptono (2022) dalam *Customer Satisfaction Management and Strategy*, salah satu aspek penting dalam menjalankan bisnis yang sukses adalah memastikan kepuasan pelanggan hingga mereka tetap loyal terhadap merek, produk, dan layanan perusahaan. Untuk memahami perilaku konsumen, alasan yang pertama yaitu untuk meningkatkan kinerja bisnis, alasan yang kedua untuk mempengaruhi kebijakan publik, dan alasan yang ketiga yaitu untuk mengedukasi penumpang dalam pengambilan keputusan. Ketika masyarakat membandingkan ekspektasi dengan penilaian penyedia jasa dan kesan kinerja, mereka merasakan senang atau kecewa, ini yang disebut kepuasan (Rahmawati, 2022).

Setiap orang di dalam kendaraan selain pengemudi dan awak kendaraan didefinisikan sebagai penumpang berdasarkan Pasal 1 angka 25 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009. Oleh karena itu, Kepuasan penumpang didefinisikan sebagai kondisi emosional individu atau kelompok setelah melakukan perjalanan, di mana mereka melaporkan hasil perbandingan antara kinerja aktual dan yang diantisipasi dari barang atau jasa yang mereka dapatkan.

Terdapat empat indikator untuk mengukur kepuasan penumpang menurut Khuong dan Uyen dalam Saputri (2023).

1. Pelanggan menilai kualitas layanan secara keseluruhan berdasarkan kesan mereka tentang seberapa baik layanan tersebut dalam memenuhi kebutuhan mereka, yang dipengaruhi oleh pengalaman masa lalu mereka dan bagaimana mereka menafsirkan kinerja layanan yang sebenarnya.
2. Pelayanan yang dilakukan oleh staff atau karyawan karena hal ini merupakan komponen dalam meningkatkan kebahagiaan pelanggan.
3. Persepsi penumpang terhadap maskapai penerbangan dan mereknya penting karena memungkinkan mereka memilih maskapai penerbangan selaras terhadap preferensi mereka.
4. Kecepatan, ketepatan waktu, dan kualitas layanan

### **Pemeriksaan Bagasi Kabin**

Setiap barang, properti, atau barang pribadi yang diizinkan oleh maskapai penerbangan untuk dibawa penumpang ke dalam pesawat guna memenuhi kebutuhan mereka selama perjalanan dianggap sebagai bagasi menurut Asosiasi Transportasi Udara Internasional (IATA). Baik "bagasi kabin" maupun "bagasi tercatat" merupakan bentuk bagasi perjalanan.

Menurut Pasal 24 Bab 1 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, yang mengatur tentang penerbangan, bagasi kabin didefinisikan sebagai barang pribadi penumpang yang berada di

bawah kendali langsung penumpang. Sementara itu, menurut Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009, Pasal 25 Bab 1, barang bawaan tercatat adalah barang yang diserahkan penumpang kepada pengangkut untuk diangkut dalam pesawat udara yang sama. Adapun aturan bagasi pada maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta menerapkan free bagasi untuk penumpang yaitu :

1. 20 Kg bagasi tercatat dan 7 Kg untuk bagasi kabin pesawat Airbus 320 (dengan panjang 56 cm, lebar 36 cm, dan tinggi 23 cm)
2. 10 Kg bagasi tercatat dan 7 Kg bagasi kabin untuk pesawat ATR 72-600 (dengan panjang 41 cm lebar 34 cm dan tinggi 17 cm )

Penumpang yang terbang dengan Citilink Indonesia diizinkan membawa barang bawaan maksimum 7 kilogram, termasuk satu barang besar dan satu barang kecil. Bilamana penumpang membawa bagasi kabin lebih dari berat dan ukuran yang ditentukan maka penumpang akan dikenakan *sweeping* bagasi berbayar dengan biaya Rp250.000/koli.

Pemeriksaan bagasi kabin di maskapai *Citilink* dilaksanakan di *boarding gate* ketika penumpang akan masuk pesawat, yang mana jika penumpang membawa bagasi lebih dari yang ditentukan maka penumpang akan terkena *sweeping* bagasi berbayar. Maskapai *Citilink* Indonesia mempunyai peraturan baru yaitu *sweeping* bagasi berbayar yang diberlakukan sejak tanggal 18 Mei 2023.

Bagasi yang dianggap lebih dari batas yang ditentukan akan diperiksa oleh petugas, petugas akan mengarahkan penumpang untuk menimbang berat bagasi dan barang bawaan di *Baggage Test Unit* (alat ukur bagasi kabin). Jika berat barang melebihi ketentuan maka barang tersebut akan dimasukkan ke dalam bagasi tercatat dan petugas akan memberikan label *limited release* (label *sweeping*).

Menurut Yuliawan (2020) terdapat tiga indikator pemeriksaan bagasi kabin di *boarding gate*, diantaranya:

1. Personel keamanan, meliputi pemberian informasi dari petugas atas peraturan yang berlaku serta objektivitas petugas dalam pemeriksaan kepada seluruh penumpang maskapai Citilink
2. Kriteria, meliputi ketersediaan informasi atas kriteria bagasi kabin dan kesesuaian pemeriksaan atas kriteria yang ada.
3. Pemahaman target, meliputi pengetahuan penumpang atas pemberlakuan peraturan pembatasan membawa bagasi kabin lebih dari 7 Kg pada maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan pemahaman penumpang atas tujuan pemberlakuan peraturan tersebut.

### **PT Citilink Indonesia**

PT Citilink Indonesia adalah perusahaan penerbangan dibawah naungan dari Garuda Indonesia, Citilink Indonesia merupakan salah satu alternatif maskapai penerbangan berbiaya rendah yang didirikan pada tahun 2001 sebagai Strategic Business Unit (SBU). Citilink Indonesia memperoleh Sertifikat Operator Udara (AOC) dari Kementerian Perhubungan Republik Indonesia

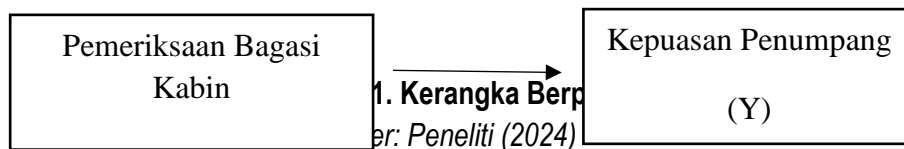
pada tanggal 30 Juli 2012 yang memungkinkan perusahaan beroperasi secara independen terpisah dari Garuda Indonesia.

### **Bandar Udara Internasional Yogyakarta**

Bandar Udara Internasional Yogyakarta merupakan bandara internasional yang terletak di Kabupaten Kulon Progo, D.I. Yogyakarta, dikenal juga sebagai bandara kulon progo. Bandara ini berjarak 42 kilometer dari jantung kota Yogyakarta, dan dilayani dengan baik oleh pilihan transportasi umum dan multimoda. Bandar Udara Internasional Yogyakarta memiliki lahan seluas 600 hektar dan memiliki terminal seluas 210.000 m<sup>2</sup> yang dapat menampung 20 juta penumpang setiap tahunnya. Selain itu, pesawat *wide-body* seperti B747, B777, dan A380. Bandar udara ini melayani penerbangan dari dan ke beberapa kota besar dan kecil di Indonesia serta beberapa tujuan internasional seperti Malaysia dan Singapura.

### **Kerangka Berpikir**

Kerangka berpikir pada studi ini menjelaskan bagaimana pemeriksaan bagasi kabin Bandara Internasional Yogyakarta memengaruhi kepuasan penumpang. Kepuasan teori studi ini adalah sebagai berikut:



### **Hipotesis Penelitian**

Hipotesis penelitian merupakan teori kerja yang harus diuji berulang kali untuk menentukan kebenarannya. Oleh karenanya pada penelitian ini menentukan hipotesis sebagai berikut:

H<sub>0</sub>: Tidak ada dan tidak memiliki pengaruh pemeriksaan bagasi kabin kepada kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

H<sub>a</sub>: Ada pengaruhnya pemeriksaan bagasi kabin kepada kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

### **Metode Penelitian**

#### **Desain Penelitian**

Adapun metode yang digunakan merupakan metode penelitian kuantitatif. Fokus penelitian kuantitatif adalah pada data numerik, yang diperiksa memakai teknik pengolahan data yang sesuai. Hasil uji statistik dapat menunjukkan signifikansi hubungan yang dicari, sehingga arah hubungan yang ditemukan tergantung pada hipotesis dan hasil uji statistik. Pendekatan dalam studi ini memakai pendekatan penelitian asosiatif yang mana untuk memahami interaksi antar banyak faktor.

Desain penelitian jenis asosiatif ini memakai desain korelasional, desain tersebut untuk memahami sejauh mana hubungan atau pengaruh pemeriksaan bagasi kabin sebagai variabel independen (X) dengan kepuasan penumpang sebagai variabel dependen (Y). Hasil korelasi dapat menunjukkan apakah pemeriksaan bagasi kabin dan kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia berhubungan atau berdampak dengan positif, negatif, atau tidak ada pengaruhnya.

## Waktu dan Tempat Penelitian

Studi penelitian ini dilaksanakan pada bulan Februari hingga Maret Tahun 2024, dilaksanakan di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dan menyoasar pengguna jasa penerbangan yang pernah mengalami *sweeping* bagasi berbayar di maskapai Citilink Indonesia.

## Populasi dan Sampel

### Populasi Penelitian

Menurut Sugiyono (2020) populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Populasi pada studi ini yakni penumpang yang terbang dengan Citilink Indonesia di Bandara Internasional Yogyakarta, dengan fokus pada individu yang pernah mengalami pembersihan bagasi berbayar saat check-in bagasi kabin.

### Sampel Penelitian

Sampel penelitian mewakili populasi dari segi ukuran dan komposisi, untuk menentukan kuantitas sampel diambil beberapa dari jumlah populasi. Dengan teknik *non probability sampling* dengan pendekatan *purposive sampling* dan memakai rumus Lamesow, maka diperoleh jumlah sampel pada penelitian ini sebanyak 96 responden atau partisipan.

## Teknik Pengumpulan Data

### Data Primer

Data primer didefinisikan sebagai informasi yang diberikan kepada pengumpul data secara langsung. Data ini dikumpulkan berasal dari survei dan kuesioner yang dibagikan kepada penumpang yang telah melakukan perjalanan dengan Citilink Indonesia yang mengalami *sweeping* bagasi berbayar.

### Data Sekunder

Sugiyono (2020) mendefinisikan data sekunder sebagai informasi yang tidak diberikan secara langsung kepada peneliti. Bilamana penulis memperoleh informasi dari data yang asalnya dan telah diolah pada sumber lain, maka yang dipakai adalah data sekunder. Semua data yang dipakai dalam studi ini bersumber dari sumber resmi, internet, jurnal, skripsi, dan hasil pengamatan pribadi.

## Instrumen Penelitian

Sugiyono (2020) menyatakan yaitu instrumen penelitian adalah alat pengumpulan data yang dipakai untuk mengukur peristiwa sosial atau lingkungan yang dapat diamati. Untuk mengukur hal tersebut dan mendapatkan nilai atau skor maka ditentukan dengan memakai skala likert dengan kriteria :

**Tabel 1. Kriteria Skala Likert**

No	Pernyataan	Skor
1	Sangat Setuju	5
2	Setuju	4

No	Pernyataan	Skor
3	Netral	3
4	Tidak Setuju	2
5	Sangat Tidak Setuju	1

## Teknik Analisis Data

### Uji Instrumen Penelitian

#### 1. Uji Validitas

Uji instrumen data yang dikenal dengan uji validitas dapat menentukan apakah kuesioner tersebut sah. Jika pernyataan atau pertanyaan dalam instrumen dapat mengungkapkan apa pun yang dapat diukur oleh instrumen tersebut, maka instrumen atau kuesioner tersebut dapat dikatakan sah. Perhitungan uji validitas dilaksanakan dengan memakai aplikasi pengolah data yakni SPSS dengan ketentuan diantaranya:

- Jika  $r\text{-hitung} > r\text{-tabel}$  maka pernyataan tersebut disebutkan valid.
- Jika  $r\text{-hitung} < r\text{-tabel}$  maka pernyataan tersebut disebutkan tidak valid.
- $r\text{-hitung}$  bisa diamati pada kolom corrected item-total correlation.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas Pemeriksaan Bagasi Kabin (X)**

Variabel	R-hitung	R-tabel	Keterangan
X1	0,522	0,201	Valid
X2	0,500	0,201	Valid
X3	0,490	0,201	Valid
X4	0,515	0,201	Valid
X5	0,476	0,201	Valid
X6	0,476	0,201	Valid
X7	0,477	0,201	Valid
X8	0,466	0,201	Valid
X9	0,533	0,201	Valid

*Sumber: Pengolahan data SPSS (2024)*

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y)**

Variabel	R-hitung	R-tabel	Keterangan
Y1	0,524	0,201	Valid
Y2	0,605	0,201	Valid
Y3	0,486	0,201	Valid
Y4	0,473	0,201	Valid
Y5	0,510	0,201	Valid
Y6	0,525	0,201	Valid
Y7	0,533	0,201	Valid
Y8	0,581	0,201	Valid
Y9	0,574	0,201	Valid
Y10	0,550	0,201	Valid
Y11	0,484	0,201	Valid
Y12	0,563	0,201	Valid

Sumber: Pengolahan data SPSS (2024)

Berlandaskan tabel diatas, setiap item pernyataan memiliki r-hitung > r-tabel. Maka berkesimpulan seluruh kuesioner pemeriksaan bagasi kabin dan kepuasan penumpang disebutkan valid.

## 2. Uji Reliabilitas

Ketika mengevaluasi dependabilitas instrumen, dipakai koefisien reliabilitas Alpha Cronbach. Nilai Alpha Cronbach lebih dari 0,60 dianggap reliabel.

**Tabel 4. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai Alpha Cronbach	< / >	Koefisien Reliabilitas	Reliabel/Tidak Reliabel
Pemeriksaan Bagasi Kabin (X)	0,615	>	0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,768	>	0,60	Reliabel

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Berlandaskan hasil uji reabilitas, nilai conbarch alpha variabel X sejumlah 0,652 sedangkan variabel Y sejumlah 0,768 maka berkesimpulan yaitu nilai conbarch alpha variabel X dan Y > 0,60 dan dinyatakan reliabel.

## Uji Hipotesis

Uji Hipotesis yang dilakukan pada penelitian ini dan menjadi pembahasan untuk mengetahui kebenaran dan ketepatan dalam hipotesis adalah Analisis Regresi Linear Sederhana, Uji Parsial (Uji T) untuk menunjukkan seberapa besar sebuah variabel berpengaruh kepada variabel lain dengan ambang 5% ( $\alpha = 0,05$ ), H0 ditolak dan Ha diterima bilamana  $\text{sig} < 0,05$  dan H0 diterima dan Ha ditolak bilamana  $\text{sig} > 0,05$  serta Koefisien Determinasi untuk memahami pengaruh X kepada Y, bisa diamati dari koefisien determinasi R Square (R2).



## Hasil Penelitian dan Pembahasan

### Uji Analisis Pengujian Hipotesis

#### 1. Uji Normalitas

Uji Normalitas memiliki peran untuk peneliti dapat memahami apakah nilai residual berdistribusikan normal atau tidak. Uji normalitas dalam studi ini memakai *Kolmogrov-Smirnov*.

**Tabel 5. Hasil Uji Normalitas**

Nilai Signifikansi	</>	Taraf Signifikan (5%)	Keterangan
0,200	>	0,05	Terdistribusi Normal

*Sumber: SPSS 21 (data diolah 2024)*

Dari tabel 5 menunjukkan *Asymp. Sig. (2-tailed)* atau nilai signifikansi  $0,200 > 0,05$  maka data dikatakan terdistribusikan dengan normal.

#### 2. Uji Koefisien Korelasi

Dengan memakai koefisien korelasi ( $r$ ) sebagai indikator, uji koefisien korelasi berusaha untuk memastikan tingkat kesamaan antara variabel. Korelasi positif dan negatif ada antara X dan Y.

**Tabel 6. Hasil Signifikan Uji Koefisien Korelasi**

Correlations			
		Pemeriksaan Bagasi Kabin	Kepuasan Penumpang
Pemeriksaan Bagasi Kabin	Pearson Correlation	1	,360**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	96	96
Kepuasan Penumpang	Pearson Correlation	,360**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	96	96

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

*Sumber: Data primer yang diolah (2024)*

Data signifikan variabel independen dan dependen mempunyai hasil sejumlah 0,000 hasil tersebut kurang dari tingkatan sig. yaitu 0,05. Maka berkesimpulan yaitu kedua variabel berkorelasi karena nilai signifikansi setiap variabel kurang dari taraf signifikan. Korelasi antara kedua variabel tersebut sederhana, dengan tingkat kekuatan 0,360 dalam korelasi orang untuk kedua variabel, yang menandakan tingkat hubungan yang buruk di antara keduanya namun dengan hubungan positif dalam arti semakin tinggi pemeriksaan bagasi maka semakin tinggi kepuasan penumpang dan sebaliknya.

3. Uji Linieritas

Uji linieritas berfungsi untuk memperoleh besaran hubungan antar variabel bebas dengan variabel terikat. Dalam uji ini memakai *Test Of Linearity* pada program SPSS dengan taraf signifikan 0,05 (5%). Adapun hasil uji linieritas ditunjukkan seperti pada tabel 7 dibawah ini:

**Tabel 7. Hasil Uji Linieritas**

Hasil Acuan	Nilai Signifikansi	>/<	Tingkatan sig. (5%)	Keterangan
Defiation from Inierity	0,06	>	0,05	Linier

*Sumber: Data primer yang diolah (2024)*

Berdasarkan tabel 7 tersebut didapatkan *Defiation from Linierity* sejumlah 0,06 yang mana skor tersebut lebih besar dari 0,05 , maka antara kedua variabel mempunyai hubungan yang linier.

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Analisis ini digunakan untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana suatu variabel independen mempengaruhi variabel dependen. Dengan rumus :

$$Y = a + bX$$

Keterangan:

Y = Variabel Dependen

a = Bilangan Konstanta (nilai Y bilamana X=0)

b = Angka Arah (koefisien regresi)

X = Variabel Independen

**Tabel 8. Hasil Uji Analisis Regresi Linier Sederhana**

		Coefficients <sup>a</sup>				
		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	24,073	7,732		3,114	,002
	Pemeriksaan Bagasi Kabin	,680	,182	,360	3,739	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Hasil dari uji regresi linieritas sederhana memperoleh persamaan Regresi Linear Sederhana sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 24,073 + 0,680 X$$

Nilai (a) atau konstanta bernilai 24,073 yang artinya nilai konstanta variabel Kepuasan Penumpang sejumlah 24,073. Sedangkan nilai (b) atau koefisien regresi X adalah 0,680 yang mana menyatakan yaitu setiap terjalin pertambahan nilai Pemeriksaan Bagasi Kabin maka nilai Kepuasan Penumpang akan bertambah sejumlah 0,680. Koefisien regresi tersebut bernilai positif maka dari hal ini dapat diartikan yaitu pengaruh variabel X kepada Y adalah bernilai positif.

#### 5. Uji Parsial (Uji T)

Untuk memahami sebesar apa dampak setiap variabel independen kepada variabel dependen, peneliti melakukan pengujian terhadap hipotesis dengan membandingkan antara t-hitung dengan t-tabel dan memakai kriteria tingkat signifikansi 5% (0,05). Diperoleh nilai t tabel adalah 0,201.

**Tabel 9. Hasil Uji Parsial (Uji-T)**

Model	Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients	t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients					
	B	Std. Error				
1	(Constant)	24,073	7,732		3,114	,002
	Pemeriksaan Bagasi Kabin	,680	,182	,360	3,739	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

Sumber: Data primer yang diolah 2024

Berdasarkan perhitungan tersebut dapat diketahui bahwa nilai thitung 3,739 > ttabel 0,201. Hal ini sesuai terhadap kriteria jika thitung > ttabel maka H0 ditolak dan Ha diterima, artinya ada pengaruhnya positif bersignifikan pemeriksaan bagasi kabin kepada kepuasan penumpang.

## 6. Uji Koefisien Determinasi

**Tabel 10. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,360 <sup>a</sup>	,129	,120	3,620

a. Predictors: (Constant), Pemeriksaan Bagasi Kabin

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Dari tabel 10 tersebut, diketahui koefisien determinasi sejumlah 12,9% yang artinya variabel pemeriksaan bagasi kabin memberikan kontribusi sebanyak 12,9% terhadap variabel kepuasan penumpang. Sedangkan sisanya sejumlah 87,1% diakibatkan oleh faktor atau dampak-dampak lain yang tidak diteliti dan tidak diamati oleh penulis.

### **Pembahasan**

#### **Pengaruh Pemeriksaan Bagasi Kabin kepada Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta**

Dari hasil penelitian dan pengujian yang dilakukan, dengan adanya penerbitan aturan baru terkait *sweeping* bagasi berbayar tersebut menunjukkan bahwa pemeriksaan bagasi kabin memengaruhi secara signifikan kepada kepuasan penumpang. Hal ini ditunjukkan dengan hasil nilai  $t_{hitung} > t_{tabel}$  yaitu  $3,739 > 0,201$  maka ada pengaruhnya secara parsial variabel Pemeriksaan Bagasi Kabin (X) terhadap Kepuasan Penumpang (Y). Selain itu, nilai sejumlah  $0,002 < 0,05$  sehingga bisa disebutkan ada pengaruhnya antara kedua variabel tersebut.

#### **Besar Pengaruh Pemeriksaan Bagasi Kabin terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta**

Besar pengaruh pemeriksaan bagasi kabin kepada kepuasan penumpang memberikan pengaruh sebesar 12,9%, hal ini dibuktikan berdasarkan hasil dari koefisien determinasi berkesimpulan yaitu output koefisien determinasi (R Square) sejumlah 0,129 yang menjelaskan yaitu pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat sejumlah 12,9%. Dengan hanya sebesar itu, sudah mengindikasikan faktor-faktor lain di luar proses pemeriksaan bagasi kabin yang berkontribusi terhadap kepuasan penumpang.

Dari penelitian ini menunjukkan, walaupun pengaruh langsung dari pemeriksaan bagasi kabin terhadap kepuasan penumpang yang relatif kecil, namun telah menunjukkan wawasan terkait pentingnya efisiensi dan peningkatan layanan pemeriksaan bagasi kabin sebagai salah satu aspek dan faktor yang mempengaruhi persepsi positif penumpang terhadap maskapai.

## Kesimpulan

Berdasarkan dari hasil penelitian dan pengujian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Apabila bagasi kabin yang dibawa oleh penumpang lebih dari 7 Kg atau ukuran bagasi tidak selaras terhadap peraturan yang berlaku maka akan dikenakan *sweeping* bagasi berbayar dengan membayar kelebihan bagasinya senilai Rp250.000. Biaya tambahan tersebut dapat mempengaruhi kepuasan penumpang terhadap nilai keseluruhan dari tiket penerbangan yang dibelinya. Pemeriksaan bagasi kabin kepada kepuasan penumpang terutama yang pernah mengalami *sweeping* bagasi berbayar kurang memuaskan bagi penumpang. Dimana ditunjukkan oleh tingkat kepuasan penumpang hanya 12,9%.
2. Berlandaskan pada nilai yang didapatkan dari hasil pengujian hipotesis memakai analisis regresi linear sederhana dengan memakai SPSS ver 21 menunjukkan yaitu H0 ditolak dan Ha diterima, yang berarti bahwa ada pengaruh signifikan antara pemeriksaan bagasi kabin dengan kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.
3. Kurangnya informasi tentang pemberitahuan *sweeping* bagasi berbayar di *boarding gate* dan pemahaman penumpang mengenai peraturan *sweeping* bagasi berbayar sehingga penumpang kurang puas perihal pemeriksaan bagasi kabin tersebut.

## Saran

1. Bagi perusahaan agar memperhatikan komunikasi yang jelas terkait peraturan dan biaya serta sosialisasi terhadap peraturan, melakukan monitoring dan respon terhadap segala masukan, komunikatif responsif dan tanggap terhadap kebutuhan dan memberikan solusi yang memuaskan penumpang.
2. Bagi peneliti selanjutnya, dapat menggunakan meneliti dengan menggunakan variabel lain yang dinilai dan memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang serta membuat survei atau kuesioner lebih detail untuk mendengar respon serta keluhan penumpang. Selain itu, pengumpulan data dapat ditambahkan dengan wawancara kepada pihak maskapai Citilink Indonesia terkait diberlakukannya peraturan tersebut agar menjadi jelas dan lebih mendalam.

## Daftar Pustaka

- IATA. 2022. *International Air Transport Association : Dangerous Goods Regulation*.
- Rahmawati, Qonitah. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan di Boarding Gate dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Abdul Rachaman Saleh Malang. *Jurnal Akuntansi Ekonomi dan Manajemen Bisnis*, 2(3), 300-309.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Saputri, Rara Dianda. 2023. Pengaruh Penanganan *Sweeping* Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport. *Student Research Journal*, 1(4). 189-206.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. 12 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956. Jakarta.

Yuliawan. Tegar. (2020). Pengaruh Pemeriksaan Bagasi Kabin Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. Skripsi. STTKD Yogyakarta.