

**PENGARUH PELAYANAN *GROUND HANDLING* PT. KOKAPURA  
DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE* TERHADAP KEPUASAN  
PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan  
Program Studi Diploma Tiga  
Manajemen Bandar Udara

Oleh:

**M.DWIKY ADITYA PRABOWO**  
**NIT.55242010015**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA  
MANAJEMEN BANDAR UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2023**

**PENGARUH PELAYANAN *GROUND HANDLING* PT. KOKAPURA  
DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE* TERHADAP KEPUASAN  
PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL  
JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG**

**TUGAS AKHIR**

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus pendidikan  
Program Studi Diploma Tiga  
Manajemen Bandar Udara

Oleh:

**M.DWIKY ADITYA PRABOWO**  
**NIT.55242010015**



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA  
MANAJEMEN BANDAR UDARA  
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG  
JULI 2023**

## ABSTRAK

PENGARUH PELAYANAN *GROUND HANDLING* PT. KOKAPURA DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIOANAL JENDERAL AHAMAD YANI SEMARANG

Oleh:

M.Dwiky Aditya Prabowo

NIT: 55242010015

*Ground handling agent* membantu perusahaan maskapai dalam segala urusan operasional pesawat pada saat fase *pre-flight* dan *post-light*, hal tersebut pun mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa penerbangan. Kepuasan penumpang merupakan perasaan senang atau puas terhadap pelayanan yang diberikan petugas. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar pengaruh penumpang akan pelayanan yang diberikan maskapai melalui *ground handling* pada saat *arrival handling* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Desain penelitian ini merupakan studi kuantitatif dengan tujuan menguji yang telah ditetapkan kepada penumpang 5 maskapai yang menggunakan jasa *ground handling* PT. Kokapura. Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan observasi, kuisisioner dan studi kepustakaan. Data dianalisis dengan Uji linieritas, Uji t, Koefisien Determinasi ( $R^2$ ). Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan *arrival baggage* oleh *ground handling* PT. Kokapura berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan hasil yang diperoleh  $t_{hitung} 21,182 > t_{tabel} 1,985$ . Dengan koefisien kolerasi sebesar 0,821 dan koefisien determinasi sebesar 82,1% dan sisanya 17,9% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata Kunci: *Ground Handling*, Pelayanan, Kepuasan Penumpang

## **ABSTRACT**

PENGARUH PELAYANAN *GROUND HANDLING* PT. KOKAPURA DALAM  
MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG  
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL  
AHAMAD YANI SEMARANG

By:

M.Dwiky Aditya Prabowo

NIT: 55242010015

*With the increasing demand for air transportation services, many airline companies are competing to improve the quality and image of their businesses. Ground handling agents assist airline companies in all operational matters of aircraft during the pre-flight and post-flight phases, which also affect the level of passenger satisfaction in using air transportation services. Passenger satisfaction refers to the feeling of happiness or contentment with the service provided by the staff. The purpose of this study is to determine the extent to which passengers are influenced by the services provided by airlines through ground handling during arrival handling at General Ahmad Yani Semarang International Airport. This research design is a quantitative study aimed at testing the established objectives on passengers of 5 airlines that use the ground handling services of PT. Kokapura. The data collection techniques used in this study are observation, questionnaires, and literature review. The data is analyzed using linearity tests, t-tests, and the coefficient of determination (R<sup>2</sup>). The results of the study show that the arrival baggage service provided by PT. Kokapura's ground handling significantly influences passenger satisfaction at General Ahmad Yani Semarang International Airport, with a calculated t-value of 21.182 > t-table 1.985. With a correlation coefficient of 0.821 and a coefficient of determination of 82.1%, the remaining 17.9% is influenced by other variables.*

*Keyword: Ground Handling, Servicee, Passanger Satification*

## PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : "PENGARUH PELAYANAN *GROUND HANDLING* PT. KOKAPURA DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE* TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG" telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan kesatu, Politeknik Penerbangan Palembang.



Nama : M.DWIKY ADITYA PRABOWO

NIT : 55242010015

Pembimbing I

DIRESTU AMALIA, S.T., MS.ASM.

Penata (III/c)

NIP. 19831213 201012 2 003

Pembimbing II

MUHAMMAD ERAWAN DESTYANA, S.E., M.Si.

Penata Muda Tk.I (III/b)

NIP. 19890702 201012 1 004

Ketua Program Studi  
D3 Manajemen Bandar Udara

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si.

Pembina (IV/a)

NIP. 19760612 199803 1 001

## PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : " PENGARUH PELAYANAN *GROUND HANDLING* PT. KOKAPURA DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara Angkatan ke-1, Politeknik Penerbangan Palembang - Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma III pada tanggal 26 Juli 2023.

ANGGOTA




THURSINA ANDAYANI, M.Sc.

Penata Muda Tk.I (III/b)

NIP. 19860703 202203 2 002

SEKRETARIS



HERLINA FEBIYANTI, S.T., M.M.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19830207 200712 2 002

KETUA



PARJAN, S.Si.T., M.T.

Penata Tk. I (III/d)

NIP. 19770127 200212 1 001

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : M.Dwiky Aditya Prabowo

NIT : 55242010015

Program Studi : Diploma III Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul ” PENGARUH PELAYANAN *GROUND HANDLING* PT. KOKAPURA DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan



M.Dwiky Aditya Prabowo

## **PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR**

Tugas akhir D.III yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi kepustakaan diperkenankan dicatat, tetapi pengutipan atau peringkasan hanya dapat dilakukan seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas akhir ini dapat ditulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut:

Prabowo, Dwiky (2023): PENGARUH PELAYANAN *GROUND HANDLING* PT. KOKAPURA DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG, Tugas Akhir Program Diploma III, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang.



## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat limpahan rahmat dan hidayah-Nya, Tugas Akhir yang berjudul *PENGARUH PELAYANAN GROUND HANDLING PT. KOKAPURA DALAM MENANGANI ARRIVAL BAGGAGE TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG* ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Ucapan terima kasih saya sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, terutama kepada :

1. Allah SWT, Sang Maha Pencipta yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan kepada hamba-Nya.
2. Orang tua dan keluarga yang telah memberikan do'a restu dan bantuan serta dukungan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini
3. Bapak Sukahir, S.SiT., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Dwi Candra Yuniar, S.H., S.S.T., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara.
5. Ibu Direstu Amalia, S.T., M.ASM. selaku Pembimbing I dalam mengerjakan Tugas Akhir di Politeknik Penerbangan Palembang.
6. Bapak Muhammad Erawan Destyana, S.E., M.Si. selaku Pembimbing II dalam mengerjakan Tugas Akhir di Politeknik Penerbangan Palembang.
7. Bapak Hardi Ariyanto, S.H. selaku General Manager Bandar Udara Jendral Ahmad Yani- Semarang
8. Bapak Agus Sina, selaku Airport Operation Service & Security Senior Manager Bandar Udara Jendral Ahmad Yani Semarang.

10. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Studi MBU.

11. Rekan-rekan MBU 01, atas kebersamaan dan kerjasamanya.

Tak ada gading yang tak retak. Tentunya karya tulis ini masih jauh dari kata sempurna. Atas segala kesalahan dan kata-kata yang kurang berkenan, saya memohon maaf. Saran dan kritik membangun saya harapkan demi karya yang lebih baik di masa mendatang.

Palembang, 24 Juli 2023



(M. Dwiky Aditya Prabowo)

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING .....	iv
PENGESAHAN PENGUJI .....	iv
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang .....	1
B. Rumusan Masalah .....	2
C. Batasan Masalah .....	3
D. Tujuan Penelitian .....	3
E. Hipotesis .....	4
F. Manfaat Penelitian .....	4
G. Sistematika Penulisan .....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	7
A. Teori Penunjang .....	7
1. Definisi Kualitas Layanan .....	7
2. Definisi Kepuasan Pelanggan .....	7
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	8
4. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan .....	9
5. Ground Handling .....	10
6. PT. Kokapura .....	13
7. Standar Pelayanan Bandar Udara .....	14
B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan .....	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN .....	19
A. Metode Penelitian .....	19

B. Desain Penelitian.....	19
C. Variabel Penelitian .....	20
D. Populasi & Sampel.....	21
1. Populasi .....	21
2. Sampel.....	22
E. Teknik Pengumpulan Data .....	23
1. Observasi .....	23
2. Kuisisioner .....	23
3. Studi Kepustakaan .....	23
F. Instrumen Penelitian.....	24
H. Teknik Analisis Data .....	26
1. Uji Instrumen.....	26
2. Uji Asumsi Klasik .....	27
3. Uji T (Parsial) .....	27
4. Uji Koefisien Determinasi .....	28
G. Lokasi & Waktu Penelitian .....	29
<b>BAB IV HASIL DAN DISKUSI .....</b>	<b>31</b>
A. Hasil Penelitian .....	31
1. Hasil Observasi.....	31
2. Hasil Kuisisioner.....	32
B. Pembahasan Analisis Data .....	38
1. Uji Validitas dan Realibilitas .....	38
2. Uji Asumsi Klasik .....	39
3. Uji Hipotesis (Uji T Parsial).....	42
4. Uji Koefisien Determinasi .....	43
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....</b>	<b>44</b>
A. Kesimpulan .....	44
B. Saran.....	44
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>44</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>47</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Langkah-langkah Penelitian.....	19
Gambar III.2 Variabel Penelitian.....	20
Gambar IV.1 Proses menurunkan bagasi dari grobak menuju <i>conveyor belt</i> .....	32

## DAFTAR TABEL

Tabel III.1 Indikator Variabel X .....	21
Tabel III.2 Indikator Variabel Y .....	21
Tabel III.3 Skala Likert .....	24
Tabel III.4 Daftar Kuisisioner .....	25
Tabel III.5 Waktu dan Jenis Kegiatan Penelitian .....	29
Tabel IV.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	33
Tabel IV.2 Tabel Usia Responden .....	33
Tabel IV.3 Daftar Pengguna Maskapai.....	34
Tabel IV.4 Kriteria Rata-rata Skor dan Kategori Penilaian.....	35
Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden (X).....	36
Tabel IV.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden (Y).....	37
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas.....	38
Tabel IV.8 Hasil Uji Reliabilitas .....	39
Tabel IV.9 Hasil Uji Normalitas .....	40
Tabel IV.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	41
Tabel IV.11 Hasil Uji Linieritas ( <i>Compare Means</i> ) .....	41
Tabel IV.12 Hasil Uji t Parsial.....	42
Tabel IV.13 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	43

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A – Observasi.....	47
Lampiran B - Lembar Kuisisioner .....	49
Lampiran C - Hasil Pengolahan Data SPSS.....	50
Lampiran D - PM 178 Tahun 2015 .....	53
Lampiran E – Tabel Uji.....	54

# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

*Ground Handling* adalah suatu kegiatan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan kegiatan memuat barang sebelum pesawat melakukan penerbangan (*loading*) dan kegiatan membongkar barang setelah pesawat melakukan penerbangan (*unloading*) terhadap para penumpang, bagasi, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di *airport*, baik untuk *departure* maupun untuk *arrival* (Suprpto, 2015). Ruang lingkup *ground handling* terbagi menjadi dua fase, yaitu *pre-flight* dan *post flight*. Dalam kegiatan *post flight* ini, *ground handling* melakukan kegiatan dengan istilah *departure handling*. Objek yang ditangani oleh staf *ground handling* pada intinya adalah penumpang (*pax*), barang bawaan (*baggage*), barang kiriman (*cargo*), benda-benda pos (*mail*), *ramp*, dan pesawat (*aircraft*). Sebagai sebuah proses penanganan maka muncul istilah *passenger handling*, *bagagge handling*, *cargo and mail handling*, dan *ramp handling*. Dalam *International Air Transport Association* menetapkan sebanyak 14 kegiatan pelayanan standar *ground handling* (Susanti, 2016).

*Ground handling* memiliki peranan penting dalam dunia penerbangan. Salah satu perusahaan jasa *Ground handling* yang ada di Bandar udara. Ahmad Yani adalah PT. Kokapura. PT. Kokapura menangani hampir seluruh maskapai penerbangan yang beroperasi di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dari 8 maskapai yang aktif beroperasi, PT. Kokapura menangani 5 maskapai penerbangan dalam pelayanan penumpang, bagasi, kargo dan pos diantaranya Lion Air, Batik Air, Wings Air, Sriwijaya Air dan Nam Air.

Padatnya jadwal penerbangan diikuti selang waktu yang singkat antar *take off* dan *landing* pesawat satu dengan yang lain terkadang membuat petugas *ground handling* PT. Kokapura belum dapat menjalankan tugasnya sebagai



mana yang tertuang pada Peraturan Menteri no 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara seperti pada proses *claim baggage* yang menyebutkan standar penyerahan bagasi pertama < 20 menit sejak pesawat melakukan *block on*. Pelayanan pada jam sibuk pada pelayanan bagasi lebih dari 20 menit ditandai dengan hasil data uji petik personel terminal inspeksi pada jam sibuk yaitu 29 menit 18 detik serta hasil observasi penulis selama 3 hari dengan rerata waktu 28 menit yang dimana seharusnya kurang dari 20 menit. Pelaksanaan pelayanan yang dilakukan pihak *ground handling* yang ada mempunyai pengaruh terhadap nilai tingkat kepuasan yang diberikan penumpang. Terutama pada saat penanganan *post-flight* terhadap bagasi penumpang. Pelayanan *ground handling* di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang hendaknya dilakukan sesuai standar yang berlaku. Seperti kecepatan dalam pendistribusian bagasi kepada penumpang, ketepatan dalam penanganan bagasi, keramahan dan komunikasi personel *ground handling*, serta keselamatan dan keamanan dalam proses penanganan bagasi. Sangat penting dalam memberikan pengalaman perjalanan bagi penumpang.

Berdasarkan uraian diatas maka penelitian ini dibuat dengan metode kuantitatif dan dituangkan dalam bentuk tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Pelayanan *Ground Handling* Pt. Kokapura Dalam Menangani *Arrival Baggage* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang”. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi rekomendasi bagi PT. Kokapura untuk meningkatkan kualitas pelayanan mereka, mengidentifikasi area yang perlu diperbaiki, dan mengimplementasikan strategi yang lebih baik dalam penanganan *arrival baggage* untuk meningkatkan tingkat pelayanan mereka.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Adakah pengaruh pelayanan *ground handling* PT. Kokapura dalam menangani *arrival baggage* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang?
2. Seberapa besar pengaruh pelayanan *ground handling* PT. Kokapura dalam menangani *arrival baggage* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang?

### **C. Batasan Masalah**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, agar tidak terlalu luas, maka penulis membatasi permasalahan hanya dengan berfokus pada pelayanan *ground handling* PT. Kokapura dalam menangani *arrival baggage* penumpang pada saat *post-flight* terhadap penumpang penerbangan di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang pada bulan Oktober 2022 s/d Januari 2023. Beberapa batasan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Luas lingkup hanya meliputi seputar *Ground Handling* PT. Kokapura yang terdapat di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang
2. Informasi yang disajikan yaitu: mengenai proses penanganan *arrival baggage*, hal-hal yang dapat mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang pada saat proses penanganan *arrival baggage*.

### **D. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka tujuan penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui pengaruh pelayanan *ground handling* PT. Kokapura dalam menangani *arrival baggage* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang
2. Mengetahui seberapa besar pengaruh pelayanan *ground handling* PT. Kokapura dalam menangani *arrival baggage* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang

## **E. Hipotesis**

H<sub>0</sub> pelayanan *ground handling* PT. Kokapura dalam menangani *arrival baggage* tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang

H<sub>a</sub> pelayanan *ground handling* PT. Kokapura dalam menangani *arrival baggage* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang

## **F. Manfaat Penelitian**

Pada penelitian ini penulis mempunyai beberapa manfaat antara lain:

### 1. Bagi penulis

Pada penelitian ini penulis harap bahwa penelitian ini bisa menjadi pengaplikasian ilmu yang penulis pelajari di bangku perkuliahan sehingga dapat meningkatkan pemahaman penulis mengenai penanganan bagasi kedatangan pada suatu penerbangan.

### 2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan PT. Angkasa Pura I Cabang Semarang, khususnya di *Ground Handling* udara yaitu agar melakukan manajemen dan penanganan terhadap bagasi penumpang sesuai prosedur di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

### 3. Bagi Akademik dan Penelitian Mendatang

Penelitian ini diharapkan dapat menambah referensi dan sumber pengetahuan atau wawasan baru bagi akademik Politeknik Penerbangan Palembang serta dapat menjadi bahan perbandingan bagi penelitian lainnya pada masa mendatang.

## **G. Sistematika Penulisan**

HALAMAN SAMPUL

HALAMAN JUDUL

ABSTRAK

ABSTRACT

HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING

HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI

HALAMAN LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	
HALAMAN PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	
KATA PENGANTAR	
DAFTAR ISI	
DAFTAR GAMBAR DAN ILUSTRASI	
DAFTAR TABEL	
DAFTAR LAMPIRAN	
BAB 1 PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	
B. Rumusan Masalah	
C. Batasan Masalah	
D. Tujuan Penelitian	
E. Hipotesis	
F. Manfaat Penelitian	
G. Sistematika Penulisan	
BAB 2 LANDASAN TEORI	
A. Teori Penunjang	
B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	
BAB 3 METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	
B. Variabel Penelitian	
C. Populasi & Sampel	
D. Teknik Pengumpulan Data	
E. Instrumen penelitian	
F. Teknik Analisis Data	
G. Lokasi & Waktu Penelitian	
BAB IV HASIL/ ANALISIS DAN DISKUSI	
A. Hasil Penelitian	
B. Pembahasan Analisis Data	
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	
B. Saran	

DAFTAR PUSTAKA  
LAMPIRAN

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **A. Teori Penunjang**

##### **1. Definisi Kualitas Layanan**

Pengertian kualitas oleh Grosby dalam Nasution dalam (Sriwidadi, 2015) menyatakan “kualitas adalah *Conformance to requirement*, yaitu sesuatu yang disyaratkan atau di standarkan”. Deming dalam (Sriwidadi, 2015) menyatakan kualitas adalah “Kesesuaian dengan kebutuhan konsumen”. Sedangkan Feigenbaum dalam (Sriwidadi, 2015) menyatakan “kualitas adalah kepuasan pelanggan sepenuhnya (*Full customer satisfaction*). Satu produk berkualitas apabila dapat memberikan kepuasan sepenuhnya kepada konsumen”. Garvin & Davis dalam (Tjiptono dkk., 2016) menyatakan kualitas adalah “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, manusia/tenaga kerja, proses dan tugas, serta lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pelanggan/konsumen”.

Groetsh & Davis dalam (Tjiptono dkk., 2016) mengemukakan bahwa “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Apabila masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak berkualitas atau tidak efisien. Karena itu, kualitas pelayanan sangat penting dan selalu fokus pada kepuasan pelanggan.

##### **2. Definisi Kepuasan Pelanggan**

Menurut (Tjiptono dkk., 2016) mengungkapkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli dimana alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil (*outcome*) yang sama atau

melampaui harapan pelanggan, sedangkan ketidakpuasan timbul apabila hasil yang diperoleh tidak memenuhi harapan pelanggan. Pendapat lain menyatakan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan seseorang yang puas atau sebaliknya setelah membandingkan antara kenyataan dan harapan yang diterima dari sebuah produk atau jasa (Kotler dan Keller, 2014: 138- 139). Kepuasan konsumen merupakan evaluasi atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk atau jasa relatif bagus atau tidak. Masalah kepuasan adalah merupakan masalah perseorangan yang sifatnya subjektif, karena kepuasan seseorang belum tentu sama dengan kepuasan yang dirasakan orang lain. Walaupun jasa yang diberikan mempunyai ciri atau kualitas pelayanan yang sama. Menurut Kotler dalam (Hartono, 2015) “kepuasan konsumen adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan dalam bentuk barang atau jasa yang sesuai dengan harapannya. Konsumen merasa puas jika harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat sangat senang jika harapan mereka terpenuhi”. Sedangkan menurut Day dalam (Tjiptono dkk., 2016) menyatakan bahwa, “kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan adalah respond pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian atau diskonfirmasi yang dirasakan antara harapan sebelumnya (atau norma kinerja lainnya) dan kinerja aktual produk yang dirasakan setelah pemakaiannya”.

Ada kesamaan diantara beberapa definisi diatas, yaitu menyangkut komponen kepuasan pelanggan (harapan dan kinerja atau hasil yang dirasakan). Umumnya harapan pelanggan merupakan pemikiran atau keyakinan pelanggan tentang apa yang akan ditrimanya bila ia membeli atau mengkonsumsi suatu produk (barang atau jasa), sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan merupakan evaluasi konsumen terhadap produk atau jasa yang dikonsumsinya.

### 3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan

Pengukuran kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Apabila pelanggan merasa tidak puas terhadap suatu pelayanan yang

tersediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Pada kondisi persaingan sempurna, dimana pelanggan mampu untuk memilih diantara beberapa alternatif pelayanan dan memiliki informasi yang memadai, kepuasan pelanggan merupakan satu determinan kunci dari tingkat permintaan pelayanan dan fungsi atau operasionalisasi pemasok. Namun bila hanya satu agen, baik pemerintah maupun sektor swasta, yang merupakan penyedia tunggal pelayanan, maka penggunaan kepuasan pelanggan untuk mengukur efektifitas dan efisiensi pelayanan sering tidak kelihatan.

Berdasarkan pada keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP / 25 / M.PAN / 2 / 2004 untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat perlu adanya indeks kepuasan. Indeks kepuasan merupakan data dan informasi tentang tingkat kepuasan pelanggan atau masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran kualitatif dan kuantitatif atas pendapat pelanggan dalam memperoleh pelayanan dengan membandingkan atas pendapat pelanggan dalam memperoleh pelayanan dengan membandingkan atas harapan dan kebutuhan. Indeks kepuasan pelanggan tersebut dikembangkan menjadi 14 (empat belas) unsur yang relevan, valid dan reliabel.

#### 4. Hubungan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan

Kualitas pelayanan publik dilihat dari sudut pandang persepsi masyarakat bukan dari pihak penyelenggara atau penyedia layanan, karena masyarakat yang merasakan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang harus menilai dan menentukan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik dikatakan memuaskan jika layanan yang dirasakan sama atau melebihi kualitas layanan yang diharapkan (Vellayati W.A, 2018).

Pelayanan yang diberikan perusahaan terhadap masyarakat harus berkualitas. Setiap pegawai dalam memberikan bentuk-bentuk pelayanan, mengutamakan aspek pelayanan yang sangat mempengaruhi perilaku orang yang mendapatkan pelayanan, sehingga diperlukan kemampuan dari



pegawai untuk melayani masyarakat sesuai dengan tingkat penyerapan, pengertian, ketidaksesuaian atas berbagai hal bentuk pelayanan yang tidak diketahuinya. Hal ini memerlukan adanya penjelasan yang bijaksana, mendetail, membina, mengarahkan dan membujuk agar menyikapi segala bentuk-bentuk prosedur dan mekanisme kerja yang berlaku dalam suatu perusahaan, sehingga bentuk pelayanan mendapat respon positif. Adanya prosedur pelayanan dan papan informasi akan memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan yang berkualitas oleh perusahaan juga dapat ditempuh dengan penambahan fasilitas sehingga masyarakat akan merasa aman ketika diberi pelayanan. Selain itu sikap dan pengetahuan pegawai juga menjadi faktor pendukung agar kualitas pelayanan semakin bagus dan segala kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi (Vellayati W.A, 2018).

Pelayanan yang baik, ramah tamah, sopan santun, ketepatan waktu, dan kecepatan dalam pemberian pelayanan menjadi nilai penting yang diharapkan oleh para masyarakat. Hubungan antara kualitas pelayanan publik dan kepuasan masyarakat sangat penting bagi perusahaan, karena dengan terpenuhinya kepuasan masyarakat berarti perusahaan telah memberikan kualitas pelayanan publik yang diharapkan masyarakat dengan maksimal. Oleh karena itu, kualitas pelayanan publik memberikan pengaruh yang positif agar dapat menciptakan kepuasan pelanggan (Vellayati W.A, 2018).

##### 5. *Ground Handling*

*Ground handling* berasal dari kata “*ground*” dan “*handling*”. *Ground* artinya darat atau di darat, yang dalam hal ini di bandara. *Handling* berasal dari kata *hand* atau *handle* yang artinya tangan atau tangani. *To handle* berarti menangani, melakukan suatu pekerjaan tertentu dengan penuh kesadaran. *Handling* berarti penanganan atau pelayanan (*service to service*), sehingga pada banyak kesempatan kita sering menjumpai pemakaian kata “*Ground Service*”. Dalam banyak kasus, kita juga sering menemukan kata “*Ground Operation*”. Baik “*Ground Handling*”, “*Ground*

*Service*”, “*Ground Operation*”, maupun “*Airport Service*”, pada dasarnya mengandung maksud dan pengertian yang sama, yaitu merujuk kepada “suatu aktivitas perusahaan penerbangan yang berkaitan dengan penanganan atau pelayanan terhadap para penumpang berikut bagasinya, kargo, pos, peralatan pembantu pergerakan pesawat di darat dan pesawat terbang itu sendiri selama berada di bandara, untuk keberangkatan (*departure*) maupun untuk kedatangan atau ketibaan (*arrival*)”. Secara sederhana, “*Ground Handling*” atau “Tata Operasi Darat” adalah pengetahuan dan keterampilan tentang penanganan pesawat di apron, penanganan penumpang dan bagasinya di terminal dan kargo, serta pos di *cargo area*.

Ruang lingkup atau batasan pekerjaan “*Ground Handling*”, yaitu pada fase atau tahap:

a. *Pre-Flight*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang berikut bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat sebelum keberangkatan (di bandara asal/*origin station*).

b. *Post-Flight*

Kegiatan penanganan terhadap penumpang beserta bagasinya dan kargo serta pos dan pesawat setelah penerbangan (di bandara tujuan/*destination*). Atau dengan kata lain penanganan penumpang dan pesawat selama berada di bandara. Secara teknis operasional, aktivitas “*Ground Handling*” dimulai pada saat pesawat “*taxi*” (*parking stand*), mesin pesawat sudah dimatikan, roda pesawat sudah diganjal (*block on*), dan pintu pesawat sudah dibuka (*open the door*), serta para penumpang sudah dipersilahkan untuk turun atau keluar dari pesawat. Maka, pada saat itu para staf udara sudah memiliki kewenangan untuk mengambil alih pekerjaan dari “*Pilot In Command (PIC)*” beserta *cabin crew*-nya. Dengan demikian, fase ini kita namakan “*Arrival Handling*”. Dan sebaliknya, kegiatan atau pekerjaan orang-orang darat berakhir ketika pesawat siap-siap untuk lepas landas, yaitu pada saat pintu

pesawat ditutup, mesin dihidupkan, dan ganjal roda pesawat sudah dilepas (*block off*). Tanggung jawab pada fase ini (*in-flight*) berada di 3 tangan “*Pilot In Command*” beserta para awak cabinnya. Fase ini dikenal dengan istilah “*Departure Handling*”.

Objek yang ditangani oleh ground staff pada intinya meliputi: penumpang (*pax*), barang bawaan penumpang (*baggage*), barang kiriman (*cargo*), benda-benda pos (*mail*), *ramp*, dan *aircraft*. Sebagai sebuah proses penanganan, maka muncul istilah: *passenger handling*, *baggage handling*, *cargo and mail handling*, dan *ramp handling*. Di mana baik ruang lingkup maupun objek kegiatan tersebut harus mengacu kepada aturan yang telah ditetapkan oleh “*IATA Airport Handling Manual*, 810 Annex A”, yang telah menetapkan sebanyak 14 section pelayanan standar atau 14 kegiatan.

*Ground Handling* mempunyai tujuan atau target- target/sasaran-sasaran yang ingin dicapai, yakni:

- 1) *Flight Safety*
- 2) *On Time Performance*
- 3) *Customer Satisfaction*
- 4) *Reliability*

*Passenger handling* adalah proses penanganan dan pelayanan terhadap penumpang pada saat di terminal bandar udara keberangkatan maupun kedatangan. Kegiatan *passenger handling* terdiri dari beberapa unit yaitu *check-in counter*, *boarding gate*, *customer service* dan *lost and found*. *Check-in counter* merupakan tempat dimana penumpang memperoleh *boarding pass* dan menimbang bagasinya untuk diberi label dan dimasukkan ke dalam pesawat. Pada saat *check-in*, penumpang tersebut harus menyerahkan tiket dan identitas dirinya kepada petugas *check-in counter* untuk diperiksa.

Setelah *check-in* dan memperoleh *boarding pass*, penumpang tersebut diperbolehkan untuk masuk ruang tunggu (*boarding gate*). Pada saat

masuk ke *boarding gate*, *boarding pass* penumpang akan diperiksa oleh petugas *boarding gate*. Pemeriksaan dilakukan agar petugas bisa mendata kembali berapa banyak penumpang yang sudah masuk ke *boarding gate*. Jika pesawat sudah *boarding*, petugas *boarding gate* akan mengarahkan penumpang untuk masuk ke dalam pesawat sesuai urutan. Urutan penumpang yang naik pesawat yang pertama yaitu penumpang sakit atau *disable passenger*, dan *special passenger*, setelah itu penumpang yang membawa bayi dan anak kecil, lalu penumpang ekonomi dengan nomer urut kursi di belakang. Setelah itu yang *executive*/penumpang yang mempunyai *green seat*.

Di terminal kedatangan, penumpang yang membawa bagasi dapat mengambil bagasinya di *conveyor belt*. Sebelum penumpang tersebut keluar dari area terminal kedatangan, label bagasinya akan diperiksa dan dicocokkan oleh petugas apakah sesuai dengan nomer bagasi yang dibawa oleh penumpang. Jika penumpang kehilangan bagasinya atau terdapat kerusakan pada bagasinya.

#### 6. PT. Kokapura

Pada tanggal 15 September 1992, terdaftar dalam badan hukum dengan nomor 9675/BHVI berdiri Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Avia Bhakti Bandar Udara dengan beranggotakan 32 Pegawai Negeri Sipil (PNS). Pada tanggal 22 Oktober 1996 Koperasi Pegawai Negeri (KPN) Avia Bhakti berganti nama menjadi PT Kokapura Ahmad Yani Semarang. PT Kokapura bergerak dalam bidang koperasi simpan pinjam dan penjualan, berupa penyedia berbagai macam kebutuhan sehari-hari. Sering berkembangnya layanan jasa dalam bidang penerbangan, PT kokapura mulai mengepakan sayapnya menuju dunia penerbangan dengan penyedia jasa dalam bidang “*Ground Handling*” pada awal tahun 2006.

Kokapura Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang memiliki legalitas usaha, yaitu:

- a. NPWP NO. 01-446.058.8-503000
- b. SIUP NO. 517/673/11.01/PM/XI/2012
- c. SITU NO. 867/KDK.174/4.3/V/1990
- d. TDP NO. 11.01.2.47.00039
- e. Asuransi kecelakaan terhadap pelayanan jasa *Ground Handling*
- f. Sertifikat jasa pelayanan terkait Bandar udara dari Menteri Perhubungan Direktorat Jendral Perhubungan Udara.
- g. No DBU.002/JTBU-PB/VI/2012 pelayanan penumpang dan bagasi.
- h. No DBU.004/JTBU-CP/VI/2012 pelayanan jasa kargo dan pos.
- i. No DBU.008/JTBU-RH/VI/2012 pelayanan jasa Romp.

## 7. Standar Pelayanan Bandar Udara

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor Peraturan Menteri no 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

Pasal 2 ayat 2 dan 3 pada Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor Peraturan Menteri no 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara menyatakan bahwa standar pelayanan pengguna jasa bandar udara merupakan acuan dalam memberikan pelayanan jasa kebandarudaraan bagi badan usaha bandar udara dan unit penyelenggara bandar udara. Standar pelayanan diberikan sejak pengguna jasa bandar udara memasuki area keberangkatan sampai dengan keluar dari area pelayanan kedatangan.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor Peraturan Menteri no 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, standar pelayanan terkait dengan proses

keberangkatan penumpang dan kedatangan penumpang yang digunakan pada proses keberangkatan dan kedatangan penumpang merupakan pemenuhan tingkat pelayanan (*level of service*). Fasilitas keberangkatan dan kedatangan meliputi:

- a. Pemeriksaan penumpang dan bagasi;
- b. Pelayanan *check in*;
- c. Imigrasi keberangkatan;
- d. Imigrasi kedatangan;
- e. Pelayanan bea cukai;
- f. Ruang tunggu keberangkatan;
- g. Pelayanan bagasi.

Berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia nomor Peraturan Menteri no 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara, pelayanan jasa penumpang bandar udara terdiri dari:

- a. Waktu tunggu yaitu waktu yang diukur sejak masuk ke dalam antrian sampai siap dilayani bagi penumpang pesawat udara untuk setiap bentuk pelayanan;
- b. Waktu proses yaitu waktu yang diukur sejak mulai proses sampai selesai dan keluar antrian bagi penumpang pesawat udara untuk setiap bentuk pelayanan;
- c. Kondisi normal yaitu proses pemeriksaan awal sekuriti terhadap penumpang dan barang yang tidak memerlukan pemeriksaan lanjut;
- d. Kondisi khusus yaitu proses pemeriksaan sekuriti terhadap penumpang dan barang yang memerlukan pemeriksaan lanjut, antara lain pemeriksaan tas dan bodysearch;
- e. Ketersediaan kursi yaitu ketersediaan tempat duduk bagi penumpang di ruang tunggu keberangkatan pada jam sibuk;
- f. Penyerahan bagasi pertama yaitu waktu yang digunakan dalam proses penyerahan barang kepada penumpang yang dihitung dari mulai pesawat block on/bongkar bagasi sampai bagasi pertama tiba di

*baggage claim*;

- g. Penyerahan bagasi terakhir yaitu waktu yang digunakan dalam proses penyerahan barang/bagasi mulai pesawat blockon/bongkar bagasi sampai bagasi terakhir di *baggage claim*;
- h. Luas terminal per penumpang pada jam sibuk sebanyak 14 m<sup>2</sup>/pax untuk domestik dan 17 m<sup>2</sup>/pax untuk internasional tidak termasuk luas yang dibutuhkan untuk sirkulasi, utilitas dan ruang- ruang konsesi;
- i. Dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa bandar udara, penyelenggara jasa bandar udara wajib menyediakan fasilitas untuk pelayanan operasional paling sedikit 70 %, dan fasilitas untuk pelayanan komersial paling banyak 30 % dari total luas terminal penumpang dikurangi ruang sirkulasi dan utilitas bangunan sebesar 20%;
- j. Indikasi Awal Pembangunan, Pendayagunaan, pengembangan dan pengoperasian yaitu indikasi awal kapasitas terminal dalam menampung penumpang pada jam sibuk, dan digunakan untuk prakiraan awal kebutuhan pengembangan fasilitas.

## **B. Penelitian Terdahulu Yang Relevan**

Berdasarkan penelitian (Oktyaninoor, n.d.), (2022) tentang “Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Oleh PT. Garuda Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya”. Tujuan peneliti untuk mengetahui bagaimana pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya berpengaruh signifikan dengan korelasi sebesar 69,25% dengan selebihnya di pengaruhi oleh faktor lain yang tidak di teliti oleh peneliti.

Berdasarkan penelitian (Pratiwi, 2020) tentang “Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas *Check-In Counter* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik

Air di Bandar Udara Abdurachman Malang”. Penelitian ini berfokus pada pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdurachman Saleh Malang. Metode yang digunakan di penelitian menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya pengaruh signifikan antara kualitas pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdurachman Salah Malang. Pengaruh kualitas pelayanan petugas check-in counter terhadap kepuasan penumpang maskapai Batik Air di Bandar Udara Abdurachman Salah Malang sebesar 84,3% sedangkan Sisa 15,7% di pengaruhi dari variabel lain diluar model penelitian.

Berdasarkan jurnal penelitian (Anne, 2016) dari Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan yang berjudul “Pelaksanaan Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air di PT. Kokapura Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang”, metode yang Peneliti mengembangkan jurnal tersebut dengan cara mengamati respon kepuasan pengguna jasa penerbangan sesaat setelah penerimaan bagasi setelah landing di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Dimana pada saat fase post-flight ini pihak Ground Handling mempunyai salah satu tanggung jawab yakni terhadap bagasi penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang. Hasil yang diperoleh bahwasannya ground handling telah melaksanakan *Standard Operationl Procedure* dengan baik dan sesuai. Permasalahan yang dapat terjadi di lost and found adalah salah ambil (*wrong taken*), bagasi hilang, *found baggage/on hand baggage/surplus baggage*, *damage/pilfered baggage* dan temuan bagasi *ex cabin*.

Berdasarkan kajian literatur terhadap penelitian yang terdahulu, serta didukung oleh hasil observasi maka penulis mengangkat judul “Pengaruh Pelayanan *Ground Handling* Pt. Kokapura Dalam Menangani *Arrival Baggage* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang”. Metode yang digunakan oleh penulis



adalah metode penelitian kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data kuisioner. Hasil dianalisa menggunakan uji T dan koefisien determinasi sehingga didapatkan hasil yang valid dan dapat menjadi rekomendasi bagi pihak PT. Kokapura.