

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Setelah pembahasan pada rumusan masalah berdasarkan pada uraian yang telah dijabarkan oleh penulis dalam pembuatan tugas akhir ini sebagaimana pada bab IV mencakup beberapa kesimpulan yang dapat disampaikan oleh penulis, antara lain:

1. Pengujian regresi linear menunjukkan hasil bahwa penelitian ini memiliki pengaruh yang signifikan antara layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang. Hal ini menjawab rumusan masalah pada poin pertama.
2. Kepuasan penumpang terhadap layanan *lost and found* pada Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang termasuk kedalam kategori tidak puas dikarenakan belum sesuai dengan peraturan dan ketentuan perusahaan yang berlaku atau SOP dan tidak tersedia fasilitas *lost and found*/ tempat pelaporan dan penemuan barang hilang serta ketidaksesuaian personil dalam memberikan layanan *lost and found* yang mengakibatkan lambatnya respon dalam penyelesaian atas laporan kehilangan barang/kerusakan barang.

B. Saran

Penulis membuat saran untuk bandara berdasarkan hasil penelitian tugas akhir diantaranya:

1. Unit *lost and found* Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang harus memberikan layanan kepada penumpang sesuai dengan PM 41 Tahun 2023 tentang standar pelayanan agar kebutuhan penumpang terpenuhi sehingga memiliki citra yang baik dan merekomendasikan layanan yang diberikan.
2. Tingkat kepuasan penumpang terhadap unit *lost and found* Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang relatif rendah dan diharapkan dapat meningkatkan layanan *lost and found* untuk meningkatkan kepuasan penumpang dengan pelatihan, evaluasi kerja rutin terhadap layanan *lost and found*, perusahaan atau unit *lost and found* serta mematuhi peraturan yang telah ditetapkan sesuai dengan PM 41 Tahun 2023 tentang standar pelayanan dengan menyediakan tempat pelaporan kerusakan barang atau kehilangan barang diarea kedatangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Almumtazah, N., Azizah, N., Putri, Y. L., & Novitasari, D. C. R. (2021). Prediksi Jumlah Mahasiswa Baru Menggunakan Metode Regresi Linier Sederhana. *Jurnal Iliah Matematika Dan Terapan*, 31–40. <https://doi.org/10.22487/2540766X.2021.v18.i1.15465>
- Majid, A.S., dan M. (2018). Ground Handling, Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan. <https://dx.doi.org/10.25217/jf.v3ijk12.314>
- Sukma, A.M., F. I. P. (2021). Analisis Kinerja Unit Lost and Found Dalam Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. <https://dx.doi.org/10.59031/jmsc.v1i1.74>
- Setiarini, D. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Lost And Found Pada Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. <https://digilib.sttkd.ac.id/id/eprint/1762>
- Layliantoro, D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit Lost And Found Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. <https://digilib.sttkd.ac.id/id/eprint/2162>
- Fathurrachman, F.H. (2023). Pengaruh Penanganan Bagasi Rusak Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Dari PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. <https://dx.doi.org/10.47861/jkpu-nalanda.v1i3.234>
- Fajariah, F. (2019). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan Passanger pt garuda Indonesia (PERSERO). <https://journal.stieamm.ac.id/valid/article/view/91>
- Pratama, F.A., & F. I. P. (2023). Analisis Kinerja Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Hilang Dan Rusak Maskapai Wings Air Di PT. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin III Sumbawa. <https://doi.org/10.55606/jubima.v1i4.1869>
- ICAO. (2018). Aerodrome Annex 14 Internasional Civil Organization (Vol. 823).
- Janna, N. M. H. (2021). Konsep Uji Validitas Dan Reabilitas Dengan Menggunakan SPSS. <https://doi.org/10.31219/osf.io/v9j52>

- Komalasari, Y., Nugraha, M. E., Danim, S., & Razak, A. Z. A. (2024). Implementation of Stem Learning with A Scientific Approach To Improving Critical, Creative Thinking, and Cadet Learning Outcomes. *JPII*, 13(2), 182–194. <https://doi.org/10.15294/jpii.v13i2.3320>
- Nugraha, M.E, Yuniar, D.C., Febiyanti, H., & Komalasari, Y. (2024). Korelasi Motivasi Taruna Pola Pembibitan terhadap Minat Belajar Matematika. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(2), 1405-1412. <https://doi.org/10.58230/27454312.617>
- PM 30 Tahun. (2021). PM 30 Tahun 2021 terkait Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. [Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 30 Tahun 2021 \(kemenuh.go.id\)](https://www.kemenuh.go.id/Peraturan-Menteri-Perhubungan-Republik-Indonesia-Nomor-PM-30-Tahun-2021)
- PM 41 Tahun. (2023). Menteri Perhubungan Republik Indonesia tentang standar pelayanan penumpang. [Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 41 Tahun 2023 \(kemenuh.go.id\)](https://www.kemenuh.go.id/Peraturan-Menteri-Perhubungan-Republik-Indonesia-Nomor-PM-41-Tahun-2023)
- NR, F., Frenlyantara Putra, G. P., Eska Nugraha, M., & Idyaningsih, N. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Penumpang: On Time Performance, Layanan dan Capability di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai Bali . *Journal of Engineering and Transportation* , 1(4). <https://ciptakind-publisher.com/jet/index.php/ojs/article/view/50>
- Rachman, G. (2020). Strategi Perbaikan Penyerapan Anggaran Belanja Pemerintah Kota Bogor [36958-libre.pdf \(d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net\)](https://www.cloudfront.net/d1wqtxts1xzle7/36958-libre.pdf)
- Setiyo, Andayani, T., Febiyanti, H., Nugraha, M., E. (2024). The Effect of On The Job Training on Problem Solving Skills and Self Efficacy of Aviation Polytechnic Cadets. *JIA*. <https://doi.org/10.54147/langitbiru.v17i01.932>
- Sugiyono. (2019). Sugiyono- Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (Sutopo (Ed.); edisi kedua). Alfabeta. Metode Penelitian. <https://opac.perpusnas.go.id/DetailOpac.aspx?id=1543971>
- Sugiyono, A. S. (2018). Cara mudah belajar SPSS dan Lisrel: Teori dan aplikasi untuk analisis data penelitian. <https://e-library.poliwangi.ac.id/index.php?p=showdetail&ide=6656>

- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2022). Peranan Unit Lost And Found Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma. <https://doi.org/10.35968/jmm.v12i1.631>
- UU Nomor 1 Tahun. (2009). UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan 12 Januari 2009. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 200 Nomor 1. Jakarta. [Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 \(kemenuh.go.id\)](http://www.kemenuh.go.id)
- Wahyuningsih. (2019). Validitas Dan Reabilitas Terhadap Instrumen Kepuasan. <https://doi.org/10.46975/aliansi.v17i2.428>
- Yazid. (2022). Analisis Pengaruh Fasilitas Terminal Keberangkatan Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Lombok Praya, Moda Transportasi Udara. <https://doi.org/10.56521/jgh.v4i02.433>
- Yusuf, M. A. (2024). Analisis Regresi Linier Sederhana dan Berganda Beserta Penerapannya. *Journal on Education*, 6, 13331–13344.

LAMPIRAN

Lampiran A: Ketentuan Pelayanan Bagasi Berdasarkan PM 41 TAHUN 2023

-23-

NO	KOMPONEN	KETERANGAN
		<p>4) Imigrasi Kedatangan (untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri): Ketersediaan fasilitas imigrasi kedatangan memenuhi kebutuhan penumpang;</p> <p>5) Pelayanan Bea Cukai (untuk bandar udara yang melayani penerbangan luar negeri): Ketersediaan fasilitas pelayanan bea cukai memenuhi kebutuhan penumpang;</p> <p>6) Ruang Tunggu Keberangkatan: Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk berangkat, dengan kondisi kursi yang baik dan dapat digunakan;</p> <p>7) Pelayanan bagasi pada terminal kedatangan:</p> <p>a) Tersedia fasilitas <i>conveyor belt</i> sesuai dengan ketentuan dan <i>serviceable</i>;</p> <p>b) Tersedia informasi pengambilan bagasi (Nomor <i>conveyor belt</i> dan Monitor Display Informasi) dan <i>serviceable</i>;</p> <p>c) Tersedia <i>rail</i> pengaman untuk <i>conveyor belt</i> dan <i>serviceable</i>;</p> <p>d) Tersedia fasilitas <i>Lost and Found</i> untuk tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak;</p> <p>8) Area Sirkulasi: (lebar sirkulasi sesuai ketentuan)</p> <p>a) Lebar area sirkulasi untuk kapasitas terminal > 5 juta penumpang per tahun paling sedikit 7 meter;</p> <p>b) Lebar area sirkulasi untuk kapasitas terminal 10 ribu sampai dengan 5 juta penumpang per tahun paling sedikit 5 meter;</p> <p>c) Lebar area sirkulasi untuk kapasitas terminal < 10 ribu penumpang per tahun paling sedikit 3,6 meter.</p> <p>b. Persyaratan pelayanan pada fasilitas yang memberikan kenyamanan terhadap penumpang :</p> <p>1) Pengkondisian suhu ruangan: Suhu sesuai dengan standar yang ditentukan ($\leq 25^{\circ}$ C) di check-in area, ruang tunggu keberangkatan dan area pengambilan bagasi;</p> <p>2) Pengkondisian cahaya : intensitas cahaya sesuai dengan standar yang ditentukan</p> <p>a) Terminal = 200 - 250 lux;</p> <p>b) Area Bagasi = 250 - 300 lux;</p> <p>c) Toilet = 100 - 150 lux</p> <p>3) Kemudahan pengangkutan bagasi:</p> <p>a) Fasilitas trolley tersedia dengan jumlah sesuai standar (1/5 dari penumpang waktu sibuk) dan kondisi yang baik;</p> <p>b) Penempatan trolley terdapat <i>staging area</i> dan <i>rail</i></p> <p>4) Kebersihan: kondisi terminal bersih dan tersedia fasilitas dan petugas kebersihan;</p>

-69-

No	Bentuk Pelayanan	Indikator	Tolok Ukur		Uraian Tolok Ukur	Kesesuaian Tolok Ukur dan Nilai	Hasil Penilaian	Nilai
1	2	3	4	5	6	7	8	9
			7.3	Tersedia rail pengaman untuk conveyor belt	Tersedia rail pengaman untuk conveyor belt dan serviceable	a. Rail pengaman untuk conveyor belt tersedia dan serviceable = 5 b. Rail pengaman untuk conveyor belt tidak tersedia dan/atau unserviceable = 0	Tersedia rail pengaman untuk conveyor belt dan serviceable	5
			7.4	Lost and Found	Tersedia fasilitas Lost and Found untuk tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak	a. Tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak tersedia = 5 b. Tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak tidak tersedia = 0	Tersedia tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak	5

(Sumber: PM 41 TAHUN 2023)

Lampiran B: Data Observasi Permasalahan Penumpang Bulan Desember 2023

TANGGAL	BAGASI TERTINGGAL	BAGASI RUSAK	PENUMPANG	KETERANGAN
1 DESEMBER	1	0	1. Maryo Steven IU924 (CGK-PLM)	Bagasi Tertinggal
2 DESEMBER	0	1	1 Apriani IU965 (KNO-PLM)	Patah Roda Koper
3 DESEMBER	2	0	1. Devyana Enggar Taslim IU731 IU926 DPS CGK PLM) 2. Alvin Salim IU924 (CGK-PLM)	Bagasi Tertinggal
4 DESEMBER	1	1	1. Putra Samuel Ginting Suka JT972 JT247 (KNO,BTH PLM) 2. Nyayu Zulfa Atika (IU872 CGK-PLM)	1. Bagasi Tertinggal 2. Patah Roda Koper
5 DESEMBER	0	0	-	-
6 DESEMBER	0	1	1. Frans Setiawan IU924 (CGK-PLM)	Bagasi Tertinggal
7 DESEMBER	1	1	1. Richars Ryan Bahisda IU872 (CGK-PLM) 2. UNK IU965 (KNO-PLM)	1. Roda Koper Hilang 2. Bagasi Tertinggal
8 DESEMBER	0	0	-	-
9 DESEMBER	0	2	1. A Maramis IU965 (KNO-PLM) 2. Bella Ayu P IU965 (KNO-PLM)	1. Patah Roda Koper 2. Reseleting Koper Rusak
10 DESEMBER	0	1	1. Misbawati IU878 CGK PLM)	Bagasi Tertinggal
11 DESEMBER	0	1	1. Moch Aris sunyoto JT 856 (SUB-PLM)	Pecah Bodi Koper
12 DESEMBER	1	0	1. Ibra Khadafi	Bagasi Tertinggal
13 DESEMBER	1	0	1. Hj Siti Anisa JT334 (CGK-PLM)	Bagasi Tertinggal
14 DESEMBER	1	0	1. Kagum Alam Batin JT 856 (SUB-PLM)	Bagasi Tertinggal
15 DESEMBER	0	1	1. Gunawan JT236, JT 247 (PKU,BTH,PLM)	Patah Roda Koper
16 DESEMBER	0	0	-	-
17 DESEMBER	1	0	1. Dimas alfiandri JT3338 (CGK-PLM)	Bagasi Tertinggal
18 DESEMBER	0	2	1. Supri Suroño JT3338 (CGK-PLM) 2. Akhmad Zaki ID7059 (HLP-PLM)	1. Patah Handel Koper 2. Pecah Bodi Koper
19 DESEMBER	1	3	1. Rangga Hanggara IU926 (CGK-PLM) 2. Veronika Valentina Siahaan IU926 (CGK-PLM) 3. Efrico JT334 (CGK-PLM) 4. Ridho Akbar IU878 CGK PLM)	1. Bagasi Tertinggal 2. Patah Roda Koper 3. Patah Roda Koper 4. Pecah Bodi Koper

20 DESEMBER	0	0	-	-
21 DESEMBER	0	1	1. ZEHAN Bin Jalil JT249 (BUTUH-PLM)	Pecah Bodi Koper
22 DESEMBER	1	1	1. Suhaeli JT3856 (SUB-PLM) 2. Agus Rianto IU923 (CGK-PLM)	1. Bagasi Tertinggal 2. Patah Roda Koper
23 DESEMBER	1	2	1. Anggun Dwi Sari Putri IU926 (CGK-PLM) 2. Adis Aisyah Amii IU923 (CGK-PLM) 3. Suntng Nadilah ID7059 (HLP-PLM)	1. Patah Roda Koper 2. Bagasi Tertinggal 3. Roda Pecah Koper
24 DESEMBER	0	1	1. Monica Cecilia JT334 (CGK-PLM)	1. Pecah Bodi Koper
25 DESEMBER	1	0	1. Kharismansyah Reza JT 856 (SUB-PLM)	Bagasi Tertinggal
26 DESEMBER	2	1	1. Lihusni IU870 (CGK-PLM) 2. Sherly Aprilianti ID7059 (HLP-PLM) 3. Desta Alfina IU965 (KNO-PLM)	1. Bagasi Tertinggal 2. Tertinggal 3. Patah Roda Koper
27 DESEMBER	1	2	1. Rolis Apriliya Widiyanto ID6337, IU872 (SRG,CGK, PLM) 2. RA Anissa Istiqomah IU922 (CGK-PLM) 3. Romlah IU924 (CGK-PLM)	1. Bagasi Tertinggal 2. Pecah Bodi Koper 3. Pecah Bodi Koper
28 DESEMBER	0	1	1. Misyelina Muchlizar JT393,IU924 (PKU, CGK,PLM)	Rusak Reseleting Koper
29 DESEMBER	1	1	1. Swardi Gustianto JT757,IU872 (BPN, CGK,PLM) 2. Nelson Heryansyah JT249 (BTH-PLM)	1. Bagasi Tertinggal 2. Patah Roda Koper
30 DESEMBER	1	3	1. Budiyanto IU870 (CGK-PLM) 2. Maryati ID7053 (HLP-PLM) 3. Watini JT143 (PGK-PLM) 4. Eni Kusnendang IU965 (KNO-PLM)	1. Rusak Handel dan Patah Roda Koper 2. Pecah Bodi Koper 3. Pecah Bodi Koper 4. Bagasi Tertukar
31 DESEMBER	0	1	1. Noviandrianto	1. Handle Gagang Koper Patah
TOTAL	18	28		

Lampiran C: Dokumentasi di lapangan penelitian

Pengambilan bagasi tanpa ada petugas *ground handling*



Pengambilan bagasi tanpa pengecekan label bagasi oleh petugas *ground handling*




Peletakan bagasi tidak bertuan yang tidak pada tempatnya



Pengambilan Kuesioner



Lampiran D: SOP *Ground Handling*

	SOP GROUND HANDLING	Page : 111 of 131
	3. AIRSIDE	

3.2. ARRIVAL

3.2.1. Lost and Found


Lost and found adalah unit kerja tahap akhir dri seluruh tahapan penerbangan. Oleh karena itu **lost** and found dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik (customer satisfaction) sebagai kesn yang mendalam bagi penumpang sehingga diharapkan penumpang akan tetap memilih terbang bersama Lion Group.

3.2.1.1. Tugas dan Tanggung Jawab

1. Bertanggung jawab terhadap pelaksanaan seluruh kegiatan Mishnding Baggage (AHL, DPR, OHD)
2. Melakukan pengumpulan data / informasi tentang aktifitas / kegiatan Mishandling Baggage, membuat corrective action plan untuk meminimalisasi bagasi.
3. Membuat laporan secara berkala (harian/mingguan/bulanan) tentang penanganan bagasi meliputi jumlah kasus (AHL-OHD-DPR dan Baggage Delivery)


3.2.1.2. Sub Unit Kerja **Lost and Found**

1. Petugas Random
 - a. Grooming dengan menunjukkan sikap ramah dan siap membantu dan memberi salam kepada setiap penumpang
 - b. Petugas random harus berada di tempat tugas (pintu keluar dan sekitar conveyor) sebelum penumpang tiba di area LL.
 - c. Melakukan pengecekan label bagasi penumpang (mencocokkan nomor label bagasi penumpang dengan nomor label yang dimiliki/dipegang penumpang) untuk mencegah adanya tindakan pencurian dan tertukarnya bagasi antara satu penumpang dengan penumpang lainnya.
 - d. Mengambil claim tag yang ada pada penumpang dan di file
 - e. Jika ada penumpang yang kekurangan/tidak menerima bagasinya, segera lakukan pengecekan di break down area, gerobak bagasi dan di pesawat.
 - f. Koordinasi dengan staff ramp dan security.
 - g. Beri perhatian khusus da lakukan check terhadap bagasi yang diambil oleh porter atau protocol
 - h. Amankan bagasi surplus /lebih di area conveyor dan segera lakukan pendataan di Log Book.
2. Petugs Counter

	SOP GROUND HANDLING	Page : 112 of 131
	3. AIRSIDE	

Adalah staff yang standby didalam ruangan **Lost** and Found, tugas-tugas adalah sebagai berikut:

- a. Membuat laporan kehilangan, kerusakan dan bagasi yang belum ditemukan pemiliknya.
 - b. Melakukan pencarian bagasi penumpang
 - 1) Bagasi yang hilang di email ke semua station terutama station origin, agar station di daerah bisa mencocokkan dengan bagasi surplus yang di terdapat di gudangnya.
 - 2) BMAS (Baggage Management & Analisis System)
Adalah salah satu system yang digunakan untuk menangani masalah bagasi, baik misplaced baggage, On Hand, maupun Damage Baggage
 - c. Membuat PIR (Property Irregularity Report). Data PIR harus diisi secara lengkap (nama, alamat, isi bagasi, type colour, merk bagasi serta ciri-ciri khusus yang mudah dikenal)
 - d. Masukkan data-data PIR ke dalam baggage tracing & filed semua data.
3. Petugas Tracing
- a. Melakukan tracing (pelacakan) ke station daerah terkait dan station lain bila ada AHL dan OHD report.
 - b. Memberikan informasi perkembangan /berita hasil tracing (pelacakan) kekurangan bagasi yang belum diterima kepada penumpang.
4. Baggage Monitoring
- Bertugas di breakdown area, untuk memonitor proses penurunan bagasi ke conveyorbelt area kedatangan.
- a. Mencari informasi peletakan bagasi ke conveyor belt berdasarkan FIS (flight Information Schedule) yang sudah diatur oleh pihak Angkasa Pura.
 - b. Berkoordinasi dengan petugas checker di breakdown area perihal posisi peletakan bagasi di conveyor belt
 - c. Menginformasikan posisi bagasi di area kedatangan kepada penumpang dengan memasukkan data pada sign board system untuk memudahkan penumpang mengambil bagasi.
5. Administration
- Menangani masalah administrasi operasional. Baik yang berhubungan dengan perbaikan bagasi sampai dengan pengantaran bagasi.

	SOP GROUND HANDLING	Page : 113 of 131
	3. AIRSIDE	

3.2.1.3. Faktor Penyebab Terjadinya Kasus Mishandle Baggage

Mengingat masalah-masalah bagasi yang sangat kompleks sebagai akibat ketidak sempurnaan pelayanan maupun factor lain (external factor) yaitu:

1. Bagasi tanpa label (tagless)
2. Salah muat (mislead) ke pesawat lain
3. Salah label, bagasi di label tidak sesuai dengan nomor penerbangan dan station / tujuan penumpang
4. Penumpang salah mengambil / tertukar dengan penumpang (wrong taken)
5. Bagasi yang terlabel bukan milik penumpang (switch tag)
6. Terbawa ke penerbangan berikutnya (over carried)
7. Salah penempatan hingga tertinggal (misplaced/left behind)
8. Bagasi LMC (last minute change) / short ship on bord next flight tanpa pemberitahuan.
9. Kasus-kasus misconnect
10. Kasus-kasus offload (over load / no spce)
11. Salah label yang disebabkan oleh system error.

Maka petugas **Lost** and Found dituntut menguasai tata cara penanganan dan penyelesaian kasus-kasus bagasi, yaitu:

1. AHL (bagasi yang dilaporkan tidak ditemukan pada saat kedatangan)
2. OHD (bagasi surplus yang ditemukan, tetapi belum diketahui pemiliknya)
3. DPR (bagasi yang diterima pemiliknya sudah dalam keadaan rusak)
4. Pilfered (pemiliknya melaporkan telah merasa kehilangan sebagian isi bagasi)

3.2.1.4. Penyelesaian Pekerjaan

1. Record dan masukkan data-data AHL/OHD/DPR/Pilfered setelah 7 hari kedalam Log Book, file dan kirim email ke station origin dan station terkait lainnya sebelum diserahkan ke BTC
2. Kirim laporan/email tentang data-data AHL, OHD, DPR, Pilfered dan Baggage Arrival delivery ke AO cc AR, AP dn AQ.

Lampiran E: Lembar Kuesioner

**ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN *LOST AND FOUND*
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
SULTAN MAHMUD BADDARUDIN II PALEMBANG**

Kuesioner Metode EUCS

Pentunjuk Pengisian Kuesioner

1. Tulislah Terdahulu Nama Umur dan Pekerjaan pada tempat yang telah di sediakan
2. Jawablah semua pernyataan dengan memilih salah satu dari tempat alternatif jawaban yang telah disediakan dengan tanda ceklis (√)

Keterangan

Dalam Penelitian ini menggunakan skala likert 1-5 yang di gunakan untuk mengukur kualitas layanan, adapun alternatif jawaban yang tersedia:

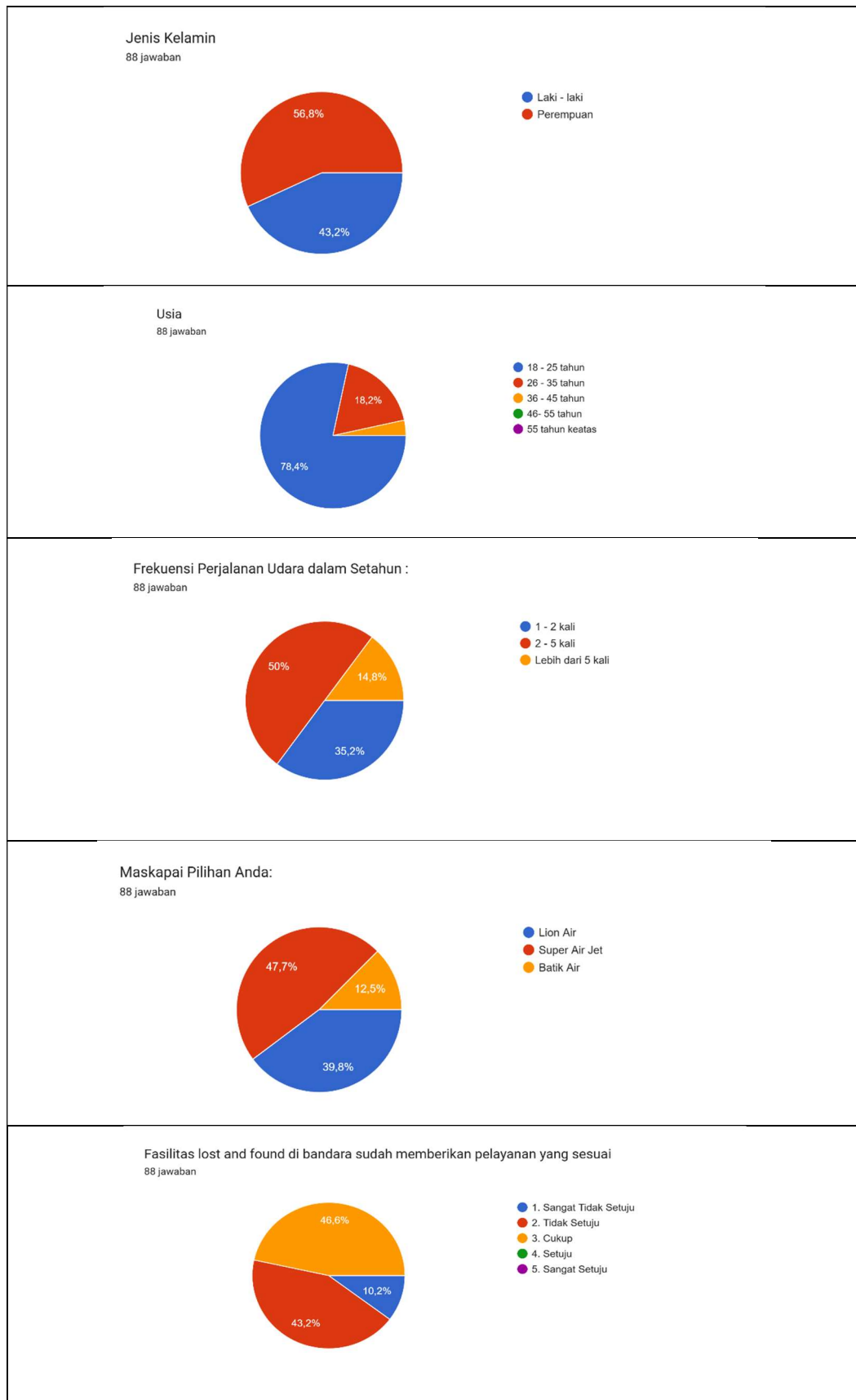
- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Cukup
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Fasilitas <i>lost and found</i> di bandara sudah memberikan pelayanan yang sesuai					
2	Dengan Tersedianya Fasilitas <i>Lost and found</i> Sangat membantu Anda Dalam Kasus Penanganan Bagasi hilang/ rusak.					
3	Keamanan bagasi sangat terjamin ketika di conveyor belt atau di antrian bagasi					
4	Ketersediaan tempat pelaporan kehilangan bagasi/ kerusakan sangat optimal					
5	Tempat penyimpanan bagasi tertinggal sudah tersedia					
6	Petugas Dalam Penanganan Bagasi Diarea Kedatangan Melayani Pengguna Jasa sesuai yang anda butukan					
7	Petugas Penanganan Bagasi Di area Kedatangan Mendahulukan Kepentingan Pengguna Jasa Ketika Memberikan Pelayanan					

8	Komunikasi Dengan Petugas Dalam Penanganan Bagasi di Area Kedatangan sangat baik.					
9	Petugas Penanganan Bagasi sangat tanggap Dalam Menangani Keluhan/ Permintaan Pengguna Jasa					
10	Apakah Petugas Penanganan Bagasi Memberikan Pelayanan Yang Nyaman Serta Bertanggung Jawab					

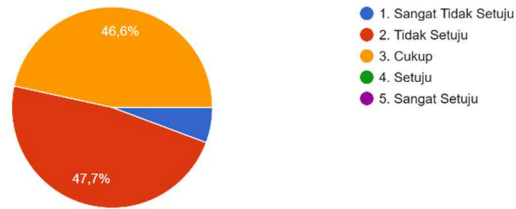
No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	KS	S	SS
1	Layanan <i>Lost and found</i> di Area Kedatangan sudah sesuai yang sesuai anda dibutuhkan.					
2	Fasilitas <i>lost and found</i> Di Area Kedatangan Sudah Sesuai kebutuhan anda.					
3	Kecepatan petugas <i>lost and found</i> dalam pencarian bagasi penumpang yang hilang dan rusak sudah optimal.					
4	Kondisi bagasi yang diterima penumpang utuh sesuai dengan yang diserahkan saat <i>check-in</i>					
5	Adanya Jaminan bagi penumpang yang mengalami kehilangan dan kerusakan bagasi					

Lampiran F: Jawaban responden



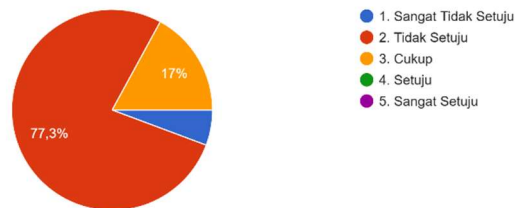
Dengan tersedianya Fasilitas Lost and found sangat membantu anda dalam kasus penanganan bagasi hilang/rusak.

88 jawaban



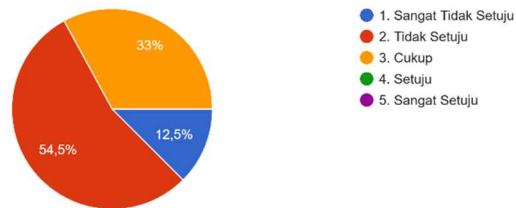
Keamanan bagasi sangat terjamin ketika di conveyor belt atau di antrian bagasi

88 jawaban



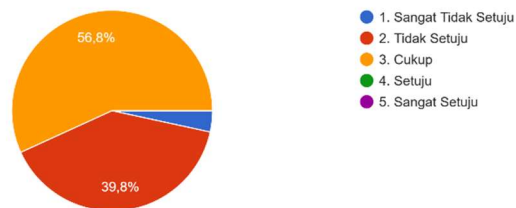
Ketersediaan tempat pelaporan kehilangan bagasi/ kerusakan sangat optimal

88 jawaban



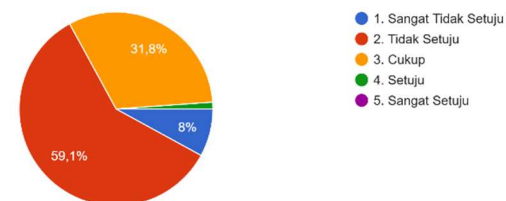
Tempat penyimpanan bagasi tertinggal sudah tersedia

88 jawaban



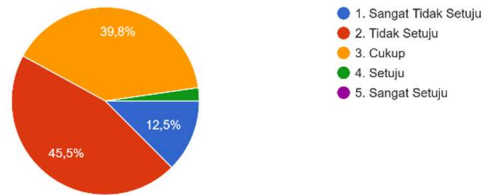
Petugas dalam penanganan bagasi di area kedatangan melayani pengguna jasa sesuai yang anda butuhkan

88 jawaban



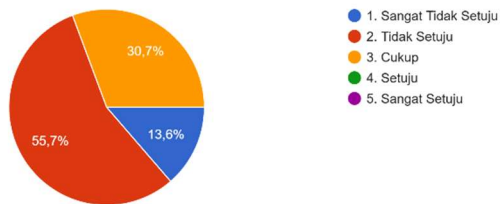
Petugas penanganan bagasi di area kedatangan mendahulukan kepentingan pengguna jasa ketika memberikan pelayanan

88 jawaban



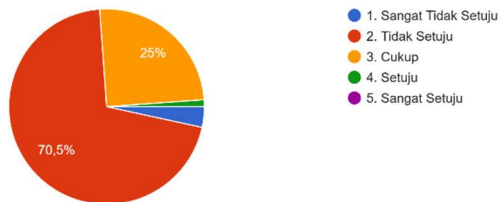
Komunikasi dengan petugas dalam penanganan bagasi di area kedatangan sangat baik.

88 jawaban



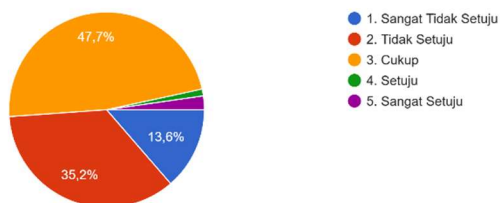
Petugas penanganan bagasi sangat tanggap dalam menangani keluhan/ permintaan pengguna jasa

88 jawaban



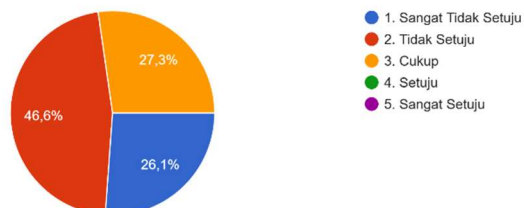
Petugas penanganan bagasi memberikan pelayanan yang nyaman serta bertanggung jawab

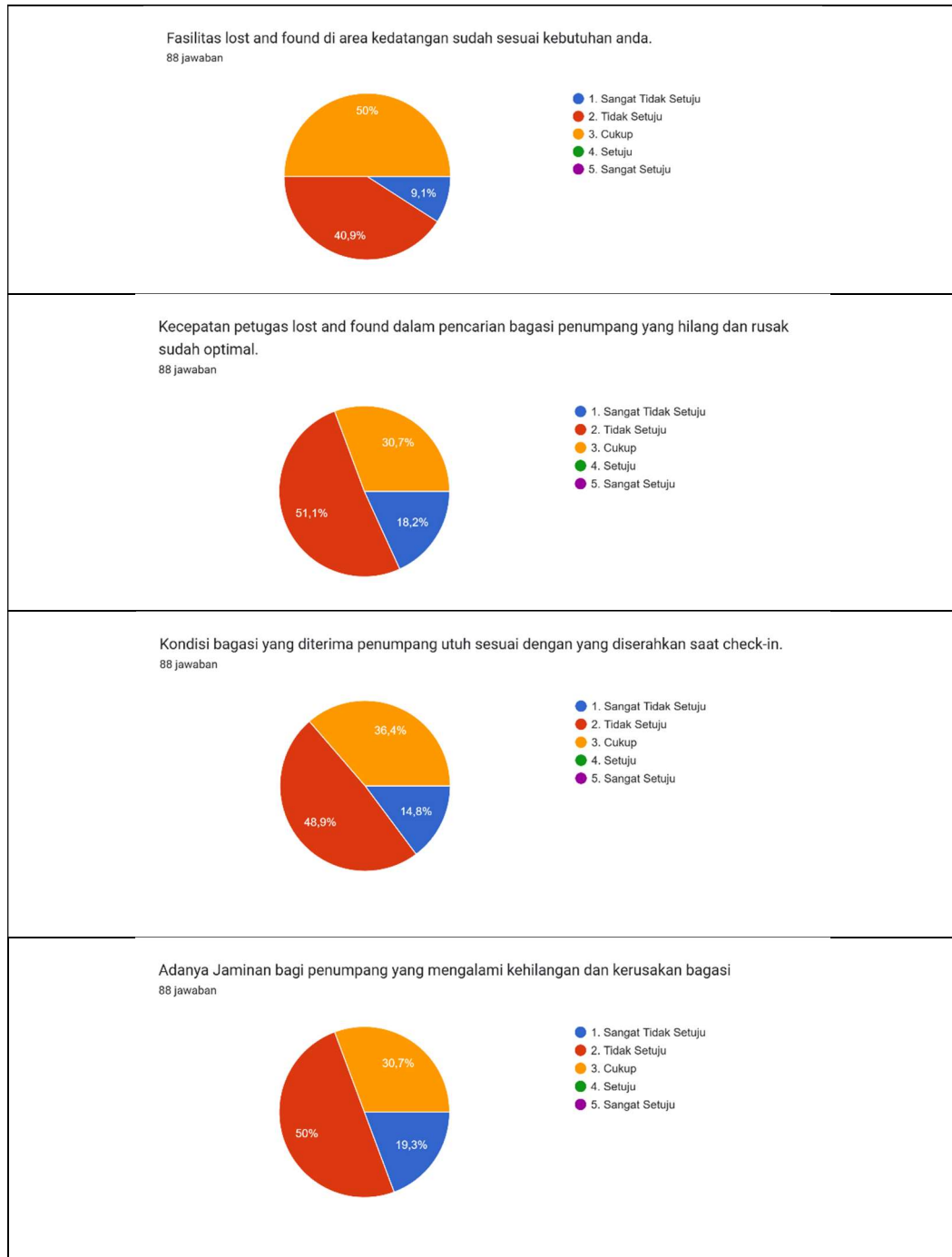
88 jawaban



Layanan lost and found di area kedatangan sudah sesuai yang sesuai anda butuhkan.

88 jawaban





Lampiran G: Tabulasi Data

Tabel Jawaban Responden

NO	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	X TOTAL
1	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	25
2	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	25
3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	25
4	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	24
5	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	17
6	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	24
7	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	20
8	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	26
9	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	17
10	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	20
11	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
12	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	22
13	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	27
14	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	27
15	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	23
16	3	3	2	2	3	1	1	2	2	5	24
17	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	23
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
19	1	2	2	3	1	2	3	3	3	3	23
20	2	3	2	3	3	2	3	2	3	3	26
21	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	26
22	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	26
23	3	3	2	3	3	2	3	2	2	3	26
24	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	31
25	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	25
26	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
27	1	1	3	3	2	2	3	3	2	3	23
28	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	27
29	2	2	2	3	3	2	3	3	2	3	25
30	3	3	2	2	3	2	3	3	2	3	26
31	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	25
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
33	3	2	2	1	3	2	3	2	2	1	21
34	2	2	2	2	3	2	3	2	2	3	23
35	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	24
36	1	2	2	1	2	3	1	2	2	3	19
37	2	3	2	2	3	2	3	2	2	3	24
38	3	2	2	1	3	2	3	1	2	3	22
39	2	3	2	2	3	1	3	2	2	3	23

83	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	23
84	3	3	2	2	3	1	1	2	2	5	24
85	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	23
86	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	20
87	1	2	2	3	1	3	3	3	3	3	24
88	3	2	1	3	3	2	1	2	3	3	23

Tabel Jawaban Responden

NO	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	YTOTAL
1	2	2	2	2	2	10
2	2	3	2	3	2	12
3	3	3	3	3	2	14
4	2	3	2	2	3	12
5	1	1	2	1	2	7
6	2	3	2	3	2	12
7	1	2	2	2	3	10
8	2	2	3	2	3	12
9	1	1	1	1	1	5
10	1	2	2	1	1	7
11	2	2	2	2	2	10
12	2	2	2	3	2	11
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	3	3	15
15	2	3	2	2	2	11
16	2	3	1	1	2	9
17	2	3	2	2	2	11
18	2	2	2	2	2	10
19	3	1	3	3	3	13
20	3	3	2	3	2	13
21	2	2	3	2	3	12
22	2	3	3	2	2	12
23	3	3	2	3	2	13
24	3	3	2	3	3	14
25	2	3	3	2	3	13
26	3	3	3	3	3	15
27	3	2	2	3	3	13
28	3	3	3	3	3	15
29	3	3	3	3	3	15
30	2	3	2	3	3	13
31	2	3	2	3	2	12
32	3	3	3	3	3	15
33	1	3	2	3	2	11

34	2	3	2	3	2	12
35	2	3	2	3	2	12
36	1	2	3	1	2	9
37	2	3	2	3	2	12
38	1	3	2	3	1	10
39	2	3	1	3	2	11
40	1	3	2	3	2	11
41	2	3	2	3	2	12
42	2	1	3	2	2	10
43	2	3	2	2	2	11
44	2	3	3	2	3	13
45	2	3	2	2	1	10
46	1	3	1	1	2	8
47	2	3	2	3	2	12
48	2	3	2	2	2	11
49	2	2	1	2	1	8
50	2	1	2	1	2	8
51	1	2	1	2	1	7
52	1	2	1	2	1	7
53	1	2	1	2	1	7
54	1	2	1	2	1	7
55	1	2	1	2	1	7
56	1	2	1	2	1	7
57	2	2	3	2	1	10
58	1	2	1	2	1	7
59	2	1	2	1	2	8
60	1	2	1	2	1	7
61	2	1	2	1	2	8
62	3	3	3	2	3	14
63	3	3	3	2	3	14
64	2	2	2	2	2	10
65	2	2	2	2	2	10
66	3	3	3	2	2	13
67	3	2	2	2	3	12
68	2	3	2	2	2	11
69	3	3	3	3	3	15
70	1	3	3	3	2	12
71	3	2	2	3	3	13
72	3	3	3	3	3	15
73	3	2	3	2	3	13
74	3	2	3	2	2	12
75	3	2	2	3	3	13
76	3	3	2	1	2	11

77	3	3	3	3	3	15
78	2	2	2	1	1	8
79	2	3	2	2	3	12
80	2	2	2	1	2	9
81	1	2	1	2	1	7
82	2	1	2	1	2	8
83	1	2	1	2	1	7
84	1	2	2	2	2	9
85	1	2	1	2	2	8
86	2	2	3	2	3	12
87	1	2	2	2	2	9
88	2	2	3	2	2	11

Lampiran H: Hasil Uji SPSS

Hasil Uji Validitas Variabel X

Correlations												
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X7	X8	X9	X10	LAYANA N LOST AND FOUND
X1	Pearson Correlation	1	.517*	.014	.119	.609*	.046	.044	.068	.078	.213*	.464**
	Sig. (2-tailed)		.000	.901	.268	.000	.670	.686	.529	.471	.046	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X2	Pearson Correlation	.517*	1	.161	.197	.534*	.112	.281*	.351*	.161	.451*	.647**
	Sig. (2-tailed)	.000		.134	.066	.000	.300	.008	.001	.134	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X3	Pearson Correlation	.014	.161	1	.266*	.072	.416*	.371*	.278*	.264*	.169	.475**
	Sig. (2-tailed)	.901	.134		.012	.503	.000	.000	.009	.013	.114	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X4	Pearson Correlation	.119	.197	.266*	1	.075	.326*	.279*	.493*	.566*	.370*	.628**
	Sig. (2-tailed)	.268	.066	.012		.488	.002	.009	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X5	Pearson Correlation	.609*	.534*	.072	.075	1	.090	.255*	.156	-.008	.410*	.551**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.503	.488		.407	.016	.145	.938	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X6	Pearson Correlation	.046	.112	.416*	.326*	.090	1	.251*	.493*	.374*	.114	.527**
	Sig. (2-tailed)	.670	.300	.000	.002	.407		.018	.000	.000	.289	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X7	Pearson Correlation	.044	.281*	.371*	.279*	.255*	.251*	1	.302*	.283*	.191	.557**
			*	*	*				*	*		

	Sig. (2-tailed)	.686	.008	.000	.009	.016	.018		.004	.007	.074	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X8	Pearson Correlation	.068	.351*	.278*	.493*	.156	.493*	.302*	1	.488*	.569*	.723**
	Sig. (2-tailed)	.529	.001	.009	.000	.145	.000	.004		.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X9	Pearson Correlation	.078	.161	.264*	.566*	-.008	.374*	.283*	.488*	1	.395*	.601**
	Sig. (2-tailed)	.471	.134	.013	.000	.938	.000	.007	.000		.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
X10	Pearson Correlation	.213*	.451*	.169	.370*	.410*	.114	.191	.569*	.395*	1	.692**
	Sig. (2-tailed)	.046	.000	.114	.000	.000	.289	.074	.000	.000		.000
	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
LAYAN	Pearson Correlation	.464*	.647*	.475*	.628*	.551*	.527*	.557*	.723*	.601*	.692*	1
AN	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
LOST AND FOUND	N	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88	88
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).												
*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).												

Hasil Uji Validitas Variabel Y

Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	KEPUASAN PENUMPANG
Y1	Pearson Correlation	1	.301**	.608**	.383**	.666**	.814**
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Y2	Pearson Correlation	.301**	1	.216*	.544**	.273*	.621**
	Sig. (2-tailed)	.004		.043	.000	.010	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Y3	Pearson Correlation	.608**	.216*	1	.258*	.657**	.749**
	Sig. (2-tailed)	.000	.043		.015	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Y4	Pearson Correlation	.383**	.544**	.258*	1	.354**	.684**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.015		.001	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Y5	Pearson Correlation	.666**	.273*	.657**	.354**	1	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.000	.001		.000
	N	88	88	88	88	88	88
KEPUASAN PENUMPANG	Pearson Correlation	.814**	.621**	.749**	.684**	.808**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	88	88	88	88	88	88

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

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Hasil Uji Reabilitas Variabel X

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.787	10

Hasil Uji Reabilitas Variabel Y

Reliability Statistics	
Cronbach's Alpha	N of Items
.790	5

Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
		Unstandardized Residual	
N		88	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0.0000000	
	Std. Deviation	1.64594851	
Most Extreme Differences	Absolute	0.135	
	Positive	0.113	
	Negative	-0.135	
Test Statistic		0.135	
Asymp. Sig. (2-tailed)		.000 ^c	
Monte Carlo Sig. (2-tailed)	Sig.	.076 ^d	
	99% Confidence Interval	Lower Bound	0.069
		Upper Bound	0.082
a. Test distribution is Normal.			
b. Calculated from data.			
c. Lilliefors Significance Correction.			
d. Based on 10000 sampled tables with starting seed 1314643744.			

Hasil Uji Reabilitas Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0.657	0.803		0.818	0.416
	LAYANAN LOST AND FOUND	0.021	0.034	0.064	0.598	0.551

a. Dependent Variable: ABS_RES

Hasil Uji Linearitas

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	333.929	1	333.929	121.843	.000 ^b
	Residual	235.696	86	2.741		
	Total	569.625	87			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG
b. Predictors: (Constant), LAYANAN LOST AND FOUND

Hasil Uji T

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.273	1.115		-1.142	0.257
	LAYANAN LOST AND FOUND	0.527	0.048	0.766	11.038	0.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.766 ^a	.586	.581	1.655

a. Predictors: (Constant), LAYANAN LOST AND FOUND

Lampiran I: Titik Presentase Distribusi r (r tabel)

Tabel R-Hitung (lanjutan)

DF = n-2	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
	r 0,005	r 0,05	r 0,025	r 0,01	r 0,001
80	0,1829	0,2172	0,2565	0,2830	0,3568
81	0,1818	0,2159	0,2550	0,2813	0,3547
82	0,1807	0,2146	0,2535	0,2796	0,3527
83	0,1796	0,2133	0,2520	0,2780	0,3507
84	0,1786	0,2120	0,2505	0,2764	0,3487
85	0,1775	0,2108	0,2491	0,2748	0,3468
86	0,1765	0,2096	0,2477	0,2732	0,3449
87	0,1755	0,2084	0,2463	0,2717	0,3430
88	0,1745	0,2072	0,2449	0,2702	0,3412
89	0,1735	0,2061	0,2435	0,2687	0,3393
90	0,1726	0,2050	0,2422	0,2673	0,3375
91	0,1716	0,2039	0,2409	0,2659	0,3358
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211
101	0,1630	0,1937	0,2290	0,2528	0,3196
102	0,1622	0,1927	0,2279	0,2515	0,3181
103	0,1614	0,1918	0,2268	0,2504	0,3166
104	0,1606	0,1909	0,2257	0,2492	0,3152
105	0,1599	0,1900	0,2247	0,2480	0,3137
106	0,1591	0,1891	0,2236	0,2469	0,3123
107	0,1584	0,1882	0,2226	0,2458	0,3109
108	0,1576	0,1874	0,2216	0,2446	0,3095
109	0,1569	0,1865	0,2206	0,2436	0,3082
110	0,1562	0,1857	0,2196	0,2425	0,3068
111	0,1555	0,1848	0,2186	0,2414	0,3055
112	0,1548	0,1840	0,2177	0,2403	0,3042
113	0,1541	0,1832	0,2167	0,2393	0,3029
114	0,1535	0,1824	0,2158	0,2383	0,3016
115	0,1528	0,1816	0,2149	0,2373	0,3004
116	0,1522	0,1809	0,2139	0,2363	0,2991
117	0,1515	0,1801	0,2131	0,2353	0,2979
118	0,1509	0,1793	0,2122	0,2343	0,2967
119	0,1502	0,1786	0,2113	0,2333	0,2955
120	0,1496	0,1779	0,2104	0,2324	0,2943

(Sumber: Rachman, 2020)

Lampiran J: Titik Persentase Distribusi t (t tabel)

df \ Pr	0.25	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001
	0.50	0.20	0.10	0.050	0.02	0.010	0.002
81	0.67753	1.29209	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.19392
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.19262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.19135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.19011
85	0.67739	1.29159	1.66298	1.98827	2.37102	2.63491	3.18890
86	0.67735	1.29147	1.66277	1.98793	2.37049	2.63421	3.18772
87	0.67732	1.29136	1.66256	1.98761	2.36998	2.63353	3.18657
88	0.67729	1.29125	1.66235	1.98729	2.36947	2.63286	3.18544
89	0.67726	1.29114	1.66216	1.98698	2.36898	2.63220	3.18434
90	0.67723	1.29103	1.66196	1.98667	2.36850	2.63157	3.18327
91	0.67720	1.29092	1.66177	1.98638	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66159	1.98609	2.36757	2.63033	3.18119
93	0.67714	1.29072	1.66140	1.98580	2.36712	2.62973	3.18019
94	0.67711	1.29062	1.66123	1.98552	2.36667	2.62915	3.17921
95	0.67708	1.29053	1.66105	1.98525	2.36624	2.62858	3.17825
96	0.67705	1.29043	1.66088	1.98498	2.36582	2.62802	3.17731
97	0.67703	1.29034	1.66071	1.98472	2.36541	2.62747	3.17639
98	0.67700	1.29025	1.66055	1.98447	2.36500	2.62693	3.17549
99	0.67698	1.29016	1.66039	1.98422	2.36461	2.62641	3.17460
100	0.67695	1.29007	1.66023	1.98397	2.36422	2.62589	3.17374
101	0.67693	1.28999	1.66008	1.98373	2.36384	2.62539	3.17289
102	0.67690	1.28991	1.65993	1.98350	2.36346	2.62489	3.17206
103	0.67688	1.28982	1.65978	1.98326	2.36310	2.62441	3.17125
104	0.67686	1.28974	1.65964	1.98304	2.36274	2.62393	3.17045
105	0.67683	1.28967	1.65950	1.98282	2.36239	2.62347	3.16967
106	0.67681	1.28959	1.65936	1.98260	2.36204	2.62301	3.16890
107	0.67679	1.28951	1.65922	1.98238	2.36170	2.62256	3.16815
108	0.67677	1.28944	1.65909	1.98217	2.36137	2.62212	3.16741
109	0.67675	1.28937	1.65895	1.98197	2.36105	2.62169	3.16669
110	0.67673	1.28930	1.65882	1.98177	2.36073	2.62126	3.16598
111	0.67671	1.28922	1.65870	1.98157	2.36041	2.62085	3.16528
112	0.67669	1.28916	1.65857	1.98137	2.36010	2.62044	3.16460
113	0.67667	1.28909	1.65845	1.98118	2.35980	2.62004	3.16392
114	0.67665	1.28902	1.65833	1.98099	2.35950	2.61964	3.16326
115	0.67663	1.28896	1.65821	1.98081	2.35921	2.61926	3.16262
116	0.67661	1.28889	1.65810	1.98063	2.35892	2.61888	3.16198
117	0.67659	1.28883	1.65798	1.98045	2.35864	2.61850	3.16135
118	0.67657	1.28877	1.65787	1.98027	2.35837	2.61814	3.16074
119	0.67656	1.28871	1.65776	1.98010	2.35809	2.61778	3.16013
120	0.67654	1.28865	1.65765	1.97993	2.35782	2.61742	3.15954

(Sumber: Rachman, 2020)

Lampiran K: Lembar Bimbingan



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

**LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2023/2024**

Nama Taruna : MUHAMMAD ILHAM RIZVI
 NIT : 55242110043
 Course : MBU 02 BRAVO
 Judul TA : ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN LOST AND FOUND
 TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
 SULTAN MAHMUD BACHARUDIN II PALEMBANG
 Dosen Pembimbing : Thursina Andayani

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	22 Mei 2024	- Pemeriksaan Bab I, II, III - Pembahasan Bab I, II, III - melanjutkan BAB III - sistematika penulisan	
2	6 Juni 2024	- pengecekan hari UJI IPES - Pemberian Hari Analisis Pembahasan - Pemeriksaan BAB I, II, III, IV (ISI) - sistematika penulisan	
3	25 Juni 2024	- Pemeriksaan Bab IV - Pemberian kesimpulan dan saran. - Lanjutkan Abstrak.	
4	2 Juli 2024	Bimbingan Terkait kesimpulan dan saran, Abstrak, serta sistematika penulisan.	
5	5 Juli 2024	- Pemeriksaan Bab I - Pemeriksaan Bab II - Pemeriksaan Bab II - Pemeriksaan kesimpulan dan saran - Pemeriksaan Bab III - Pemeriksaan abstrak - Turnitin	
6	8 Juli 2024	- Pemeriksaan Bab I, II, III, IV - Pemeriksaan kesimpulan dan saran - Pemeriksaan Abstrak - Paparan	
5	12 Juli 2024	- pengecekan turnitin - abstrak - ke paparan	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.
NIP. 197606121998031001

Dosen Pembimbing

Thursina Andayani
NIP.



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2023/2024

Nama Taruna : MUHAMMAD ILHAM RIZVI
 NIT : 56242110043
 Course : MBU02 BRAVO
 Judul TA : ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN LOST AND FOUND
 TERHADAP KEPUSATAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
 SULTAN MUHAMMAD BADDADUDIN II PALEMBANG
 Dosen Pembimbing : JALINSYAH DENY YUNUSAHAUDDIN, S.E., M.M

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1.	15 / 2024 / 05	- Pemeriksaan Bab I, II, III - Pembahasan Bab I, II, III	
2.	15 / 2024 / 05	- Pemeriksaan Bab I, II, III - Penambahan sitas - Penambahan Tabel fenomena - melanjutkan Bab IV	
3.	21 / 2024 / 05	- Pemberian kesimpulan Perbab - melanjutkan Bab IV (Pembahasan)	
4.	21 / 2024 / 05	- Pengesahan Hasil Uji Hipotesis	
5.	21 / 2024 / 06	- Pemeriksaan Bab I - pemeriksaan Bab IV - melanjutkan Bab IV (Pembahasan)	
6.	27 / 2024 / 06	Perbaikan kesimpulan - lanjutkan Buat Abstrak	
7.	05 / 2024 / 07	- Perbaikan Paparan - Perbaikan Abstrak → <i>SUDAH TERSEKSIHAT</i> - Pengesahan Turnain	

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.ST., M.Si.
 NIP. 197606121998031001

Dosen Pembimbing

(Jalinsyah Denny Yunusahauddin, S.E., M.M.)
 NIP. 20004209

Lampiran L: Turnitin

MUHAMMAD ILHAM RIZVI_MBU 02 BRAVO_ANALISIS
KEBUTUHAN LAYANAN LOST AND FOUND TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA SULTAN
MAHMUD BADDARUDIN II PALEMBANG.docx

ORIGINALITY REPORT

6%

SIMILARITY INDEX

3%

INTERNET SOURCES

4%

PUBLICATIONS

4%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

Submitted to Sriwijaya University

Student Paper

3%

2

jurnal.aksaraglobal.co.id

Internet Source

1%

3

digilib.sttkd.ac.id

Internet Source

1%

4

docplayer.info

Internet Source

1%

Exclude quotes On

Exclude bibliography On

Exclude matches < 1%