

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah dilakukan dalam penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu. Penggunaan *baggage test unit* secara signifikan dapat membantu penumpang untuk mengurangi waktu proses pelayanan *check-in* dan menghindari antrian panjang di *check-in counter*.

B. Saran

Saran yang dapat diberikan berdasarkan kesimpulan dan hasil penelitian yang telah diperoleh yaitu di setiap maskapai/*island check-in counter* sebaiknya disediakan *baggage test unit* agar semua penumpang dapat menggunakannya sebelum melakukan proses *check-in* guna memastikan berat dan dimensi bagasi kabin nya sudah sesuai dengan aturan maskapai sehingga dapat membantu mengurangi waktu pelayanan *check-in* penumpang serta menghindari antrian panjang di *check-in counter*. Selanjutnya untuk memastikan *baggage test unit* dapat digunakan dengan maksimal oleh penumpang sebaiknya ditambahkan papan petunjuk penggunaan yang jelas dan mudah dipahami terkait manfaat dan cara penggunaan *baggage test unit*.

DAFTAR PUSTAKA

- Albana, F., & Firdausy, D. M. (2022). Pengaruh Kinerja Penanganan Dan Kualitas Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Di Maskapai Citilink Rute Malang-Jakarta. 2(3), 310–319. <https://doi.org/10.55606/jaem.v2i3.355>
- Amelia, D., Setiaji, B., Jarkawi, Primadewi, K., Habibah, U., Peny, T. L. L., Rajagukguk, K. P., Nugraha, D., Safitri, W., Wahab, A., Larisu, Z., & Dharta, F. Y. (2023). Metode Penelitian Kuantitatif. <https://penerbitzaini.com/>
- Amruddin, Priyanda Roni, Agustina Tri Siwi, Ariantini Nyoman Sri, Rusmayani, N. G. A. L., Aslindar, D. A., Ningsih, K. P., Wulandari, S., Putranto, P., Yuniati, I., Untari, I., Mujiani, S., & Wicaksono, D. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif. Pradina Pustaka.
- Ananta, N. Y., & Albanna, F. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang Kepulauan Riau. Dalam Media Online) Jurnal Ground Handling Dirgantara (Vol. 5, Nomor 2). <https://doi.org/10.56521/jgh.v4i02.686>
- Andriani, N. (2023). Analisis Penanganan Operasional Baggage Handling System Dalam Meningkatkan Keamanan Bagasi Penumpang Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa Nusa Tenggara Barat. Dalam Jurnal Riset Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan (Vol. 1, Nomor 4). <https://doi.org/10.61132/maeswara.v1i4.69>
- Angkasa Pura II. (2020). Bandara Internasional Kualanamu. Angkasa Pura II. https://angkasapura2.co.id/id/business_relation/our_airport/17-bandara-internasional-kualanamu
- Arianty, N., & Andira, A. (2021). Pengaruh Brand Image dan Brand Awareness Terhadap Keputusan Pembeli. <https://doi.org/10.30596/maneggio.v4i1.6766>
- Astuti, A. F., & Yudianto, K. (2023). Pengaruh Kinerja Dan Kualitas Layanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Dalam Media Online) Jurnal Ground Handling Dirgantara (Vol. 5, Nomor 1). <https://doi.org/10.56521/jgh.v4i02.739>
- Citilink. (2024). Info Bagasi. Citilink. <https://www.citilink.co.id/en/baggage-info>
- Dahri, M. (2020). Pengantar Belajar Statistika Dasar. <https://doi.org/10.31219/osf.io/spzyr>
- Disastra, I. F., & Ginusti, G. N. (2022). Pengaruh Penanganan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Oleh PT Gapura Angkasa Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2630>
- Fadilla, Z., Ketut Ngurah Ardiawan, M., Eka Sari Karimuddin Abdullah, M., Jannah Ummul Aiman, M., & Hasda, S. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif (2022 ed.). <http://penerbitzaini.com>

- Ferdian, M. (2020). Perlindungan Konsumen Atas Kehilangan Atau Kerusakan Barang Bagasi Transportasi Udara. <https://doi.org/10.35968/jh.v11i1.650>
- Frisnawati, E., Roellyanti, M. V., & Syafira, N. R. (2023). Pengaruh Kinerja Petugas Pasasi Dalam Sweeping Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i02.988>
- Ghozali, I. (2018). Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25 (Vol.9th). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Habibah, I. W. E., & Kusuma, N. M. P. (2024). Analisis Penanganan Kompensasi Delay pada Maskapai Lion Air terhadap Kepuasan Penumpang oleh PT Garuda Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. 5, 540. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i2.3526>
- Jamhary, Tambun, M. S. M. O. S. S., & Tumanggor, A. H. U. (2022). Analisis Waktu Pelayanan Check In Counter Di Bandara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin. <http://eprints.uniska-bjm.ac.id/id/eprint/13526>
- Khoirunnisa, S., & Astutik, S. P. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang Di Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali Dengan Metode Customer Satisfaction Index. Jurnal Kewarganegaraan, 6(1). <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2682>
- Maharani, N. C., & Sutarwati Sri. (2023). Upaya Meningkatkan Pelayanan Untuk Mencapai On Time Performance Pada Petugas Check-In Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta (Vol. 5, Nomor 1). <https://doi.org/10.56521/jgh.v5i01.856>
- Manafe, M. T. P., & Fatmayati, F. (2023). Pengaruh Service Excellent Petugas Check In Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional El Tari Kupang. <https://doi.org/10.59581/jmk-widyakarya.v1i5.1144>
- Martono K. (2020). Pelayanan Penumpang Untuk Menarik Wisatawan Asing (Wisman) Di Indonesia (Vol. 10, Nomor 2). <https://finance.detik.com/berita-ekonomi-> <https://doi.org/10.35968/jh.v10i2.467>
- Masito, F., Komalasari, Y., Idyaningsih, N., Hamzah, S., & Winarto, H. (2022). Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelayanan Pusat Penelitian dan Pengabdian Kepada Masyarakat. Airman: Jurnal Teknik dan Keselamatan Transportasi, 5(2), 127–134. <https://doi.org/10.46509/ajtk.v5i2.288>
- Maulina Evaf. (2022). Peranan Unit Operation Dalam Mempersiapkan Pemberangkatan Pesawat Udara Pada Maskapai Penerbangan Di Bandara Soekarno Hatta, Jakarta. <https://doi.org/10.35968/jmm.v13i1.832>
- Nataya, D. V., & Yudianto, K. (2022). Pengaruh Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. <https://doi.org/10.47476/reslaj.v4i6.1219>

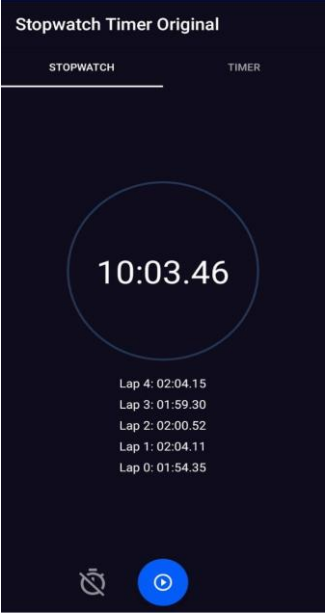

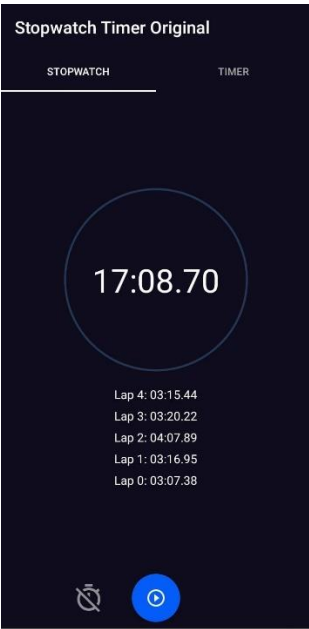

- Nawari, M. A., & Nieamah, K. F. (2023). Analisis Potensi Pariwisata Di Kawasan Aerotropolis Yogyakarta International Airport (YIA). *Jurnal Mahasiswa*, 5(3), 91–102. <https://doi.org/10.51903/jurnalmahasiswa.v5i3>
- Norfai. (2020). *Manajemen Data Menggunakan SPSS*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al-Banjary.
- Nubatonis Reonaldi Altofianus, & Laksana, A. P. (2023). Analisis Pemahaman Penumpang Terhadap Penerapan Bagasi Berbayar Maskapai Lion Air di Bandar Udara El Tari Kupang Nusa Tenggara Timur. <https://doi.org/10.51903/jupea.v3i1.627>
- Nurchahyo, Y. B., Ramadhan, G. R., Supriadi, A., Ardiani, G. T., & L.K, D. H. (2023). Pendekatan Non Parametrik: Apakah Industri Penerbangan Indonesia Sudah Efisien? *WELFARE Jurnal Ilmu Ekonomi*, 4(1), 42–53. <https://doi.org/10.37058/wlfr.v4i1.7048>
- Nurhadi, N. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), 137. <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>
- PM 30 Tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara. (2021). Menteri Perhubungan.
- Prayudhista, E., & Aminatuzzuhro, I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-in Counter Terhadap Kepuasan Penumpang Oleh PT. Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i1.2426>
- Priadana Sidik, & Sunarsi Denok. (2021). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Pascal Books.
- Putra, W. A. (2022). Analisis Penanganan Unit Lost And Found Dalam Kasus Damage Baggage Pada Saat Tiba Di Arrival Station Bandar Udara Tjlik Riwut Palangkaraya Periode Agustus-Oktober 2021. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.3037>
- Putri, A. D., Ahman, Hilmi, R. S., Almaliyah, S., & Permana, S. (2023). Pengaplikasian Uji T Dalam Penelitian Eksperimen. 4(3). <https://doi.org/10.46306/lb.v4i3>
- Putri, L. R. (2020). Pengaruh Pariwisata Terhadap Peningkatan PDRB Kota Surakarta. <https://jurnal.uns.ac.id/cakra-wisata/article/view/41082>
- Putrie Annike Resty, & Saputra Andika. (2023). Analisis Kinerja Petugas Check In Counter Pada PT. Garuda Avia Cabang Yogyakarta International Airport. *Journal of Management and Social Sciences (JMSS)*, 1(1). <https://doi.org/10.59031/jmss.v1i1.77>
- Raden, A. P., & Ambarsari, N. A. (2023). *Analysis of the Application of Paid Baggage on the Interests of Lion Air Airline Passengers at Komodo Airport, Labuan Bajo, East Nusa Tenggara*. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi (JUPEA)*, 3(3). <http://hubud.dephub.go.id/https://doi.org/10.51903/jupea.v3i3.808>

- Rafiq, A. (2020). Dampak Media Sosial Terhadap Perubahan Sosial Suatu Masyarakat. <https://doi.org/10.33822/gk.v3i1.1704>
- Rahmawati, Q. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Di Boarding Gate Dan Fasilitas Ruang Tunggu Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Abdul Rachman Saleh Malang. 2(3), 300–309. <https://doi.org/10.55606/jaem.v2i3.354>
- Sahir, S. H. (2021). Metodologi Penelitian. www.penerbitbukumurah.com
- Samaloisa, A. P., Hidayat, A., & Tjiptowidjojo, A. (2022). Pengembangan Terminal Penumpang Bandar Udara Rokot Sipora Kabupaten Kepulauan Mentawai. Dalam *Jurnal CSDS* (Vol. 1, Nomor 1). <https://doi.org/10.37477/csds.v1i1.370>
- Saputri, R. D. (2023). Pengaruh Penanganan *Sweeping Bagasi* Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia Di Yogyakarta International Airport. *Student Research Journal*, 1(4), 189–206. <https://doi.org/10.55606/srjyappi.v1i4>
- Sari, A. N., & Wakhidah, E. N. (2022). Pengaruh Bagasi Berbayar Dan Kenaikan Harga Tiket Pesawat Terhadap Minat Penumpang Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. <https://doi.org/10.36841/consilium.v2i2.2110>
- Siregar, D., Dauly, A., Sabrina, H., Aramita, F., & Tarigan, E. D. S. (2024). Pengaruh Manajemen Kewirausahaan terhadap Daya Saing UMKM di Sektor Pariwisata Kabupaten Deli Serdang. *EKOMA: Jurnal Ekonomi*, 3(2). <https://doi.org/10.56799/ekoma.v3i2.3037>
- Soleh, A. M., Oka, I. G. A. A. M., & Kristiawan Muhammad. (2020). Kondisi Literasi Media Digital Dalam Aktifitas Kerja Pegawai Politeknik Penerbangan Palembang. <http://dx.doi.org/10.17977/um027v5i22020p051>
- Sugiyono. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Alfabeta.
- Susilowati, T., & Saputra, A. P. (2021). 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>
- Susilowati Tri, & Nurfadilah Dila. (2022). Prosedur Penanganan Berat dan Keseimbangan Pesawat Garuda GA 320 Pada Saat Take Off dan Landing di Unit Load Control PT Gapura Angkasa. <https://doi.org/10.35968/jmm.v13i2.939>
- Syafei, I., & Basri Said, L. (2022). Analisis Persepsi Kepuasan Pengguna Transportasi Udara pada Bandar Udara Sultan Hasanuddin Kota Makassar. <https://doi.org/10.52103/jfo.v2i1.868>
- Tatrasandi, D., A.D, Y. S. M., & Taaqbier, M. (2022). Pengaruh Mesin Self Check-in Terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional Adi Sutjipto Yogyakarta. *Jurnal Kewarganegaraan*, 6(2). www.citilink.co.id. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.3122>

- Tomos, Y. K., & Astutik Septiyani Putri. (2023). Analisis Kepuasan Penumpang pada Fasilitas Ruang Tunggu Bandar Udara Tebelian Sintang Kalimantan Barat. <https://doi.org/10.57235/motekar.v1i2.1061>
- Utama Bayu Dananjaya, & Rezki Jahen Fachrul. (2021). Perkembangan Industri Penerbangan dan Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. <https://doi.org/10.33701/jipsk.v6i2.1901>
- Utama, M. E. P., & Roellyanti, M. V. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Aviation Security Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Juanda Surabaya. <https://garuda.kemdikbud.go.id/documents/detail/3034387>
- UU No.1 Tentang Penerbangan. (2009). Kementerian Perhubungan.
- Wahyuni, M. (2020). Statistik Deskriptif Untuk Penelitian Olah Data Manual Dan SPSS Versi 25. Bintang Pustaka Madani.
- Widyaningrum, K. A., & Susanti, A. (2023). Analisis Fasilitas Area Check-in Terminal Domestik Bandar Udara Internasional Juanda. Dalam Jurnal Media Publikasi Terapan Transportasi (Vol. 1, Nomor 3). <https://journal.unesa.ac.id/index.php/mitrans/article/view/24763/10747>
- Yonathan, E. V., & Yudianto, K. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. <https://doi.org/10.31316/jk.v6i2.3485>
- Yuniar, D. C., Munir, M. S., Febiyanti, H., & Anwar, S. (2023). *Development of X Ray Simulator Learning Media in Junior Aviation Security Course Based on MOOCS*. 8(1), 50–60. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v8i1.10438>
- Zakiah, I., & Ginusti, G. N. (2022). Analisis Pelayanan Check-In Counter Maskapai Batik Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. Jurnal Multidisiplin Madani, 2(5), 2095–2110. <https://doi.org/10.55927/mudima.v2i5.313>

LAMPIRAN

Lampiran A Observasi Penulis

NO	WAKTU <i>CHECK-IN</i>	KONDISI CHECK-IN COUNTER
1	 <p>Stopwatch Timer Original</p> <p>STOPWATCH TIMER</p> <p>10:03.46</p> <p>Lap 4: 02:04.15 Lap 3: 01:59.30 Lap 2: 02:00.52 Lap 1: 02:04.11 Lap 0: 01:54.35</p>	
2	 <p>Stopwatch Timer Original</p> <p>STOPWATCH TIMER</p> <p>17:08.70</p> <p>Lap 4: 03:15.44 Lap 3: 03:20.22 Lap 2: 04:07.89 Lap 1: 03:16.95 Lap 0: 03:07.38</p>	

Lampiran B *Baggage Test Unit*



Lampiran C Ketentuan bagasi kabin Berdasarkan PM 30 Tahun 2021

h. ketentuan Bagasi Kabin yaitu:

- 1) Bagasi Kabin dengan ketentuan sesuai tipe pesawat yang dioperasikan yaitu:
 - a) pesawat jet dan pesawat propeller di atas 30 (tiga puluh) tempat duduk dengan berat 7 (tujuh) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
 - b) pesawat propeller sampai dengan 30 (tiga puluh) tempat duduk dengan berat 5 (lima) kilogram dengan ukuran sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara serta Barang Pribadi dengan ukuran, berat dan jenis sesuai dengan ketentuan Badan Usaha Angkutan Udara.
- 2) Badan Usaha Angkutan Udara wajib menyediakan **baggage test unit** yang disesuaikan dengan ukuran dimensi *headrack* kabin setiap tipe pesawat yang dioperasikan.
- 3) Informasi disampaikan melalui pengumuman resmi secara tertulis yang diletakkan di *check in counter*, **baggage test unit** dan/atau *standing banner*.
- 4) Bagasi Kabin yang melebihi ketentuan butir 1), diberlakukan sebagai Bagasi Tercatat dan selisih berat dikenakan biaya Bagasi Tercatat apabila berat Bagasi Tercatat telah melebihi ketentuan Bagasi Tercatat cuma-cuma.

Lampiran D Surat Pernyataan Kuesioner**KUESIONER PENELITIAN**

Kepada Yth.
Bapak/Ibu/Saudara/i
Di Tempat

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswi Program Studi Manajemen Bandar Udara di Politeknik Penerbangan Palembang

Nama : Cintia Fidella
NIT : 55242110009

Dalam rangka untuk menyelesaikan tugas akhir, saya melakukan penelitian tentang “Pengaruh penggunaan *baggage test unit* terhadap proses pelayanan *check-in* penumpang di Bandara Internasional Kualanamu” sekiranya saudara/i berkenan sebagai responden untuk mengisi kuesioner ini, saya berharap saudara/i menjawab kuesioner ini dengan jujur dan sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Adapun jawaban yang saudara/i berikan hanya akan digunakan untuk penelitian ini.

Atas kesediaannya dalam meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner ini saya ucapkan terima kasih.

Hormat saya,



Cintia Fidella
NIT. 55242110009

Lampiran E Google Form Kuesioner

KUESIONER PENELITIAN PENGARUH PENGUNAAN *BAGGAGE TEST UNIT* TERHADAP PROSES PELAYANAN *CHECK-IN* PENUMPANG DI BANDARA INTERNASIONAL KUALANAMU

Dalam rangka melengkapi data yang diperlukan untuk menyelesaikan Tugas Akhir pada Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara di Politeknik Penerbangan Palembang, dengan ini saya Cintia Fidella menyampaikan kuesioner penelitian mengenai "Pengaruh Penggunaan *Baggage Test Unit* Terhadap Proses pelayanan *Check-In* Penumpang di Bandara Internasional Kualanamu". Data yang saudara/i berikan akan dirahasiakan dan hanya akan digunakan untuk penelitian ini. Saya mengucapkan terimakasih atas kesediaan saudara/i yang telah meluangkan waktu untuk menjawab semua pernyataan dalam kuesioner ini.

[Sign in to Google](#) to save your progress. [Learn more](#)

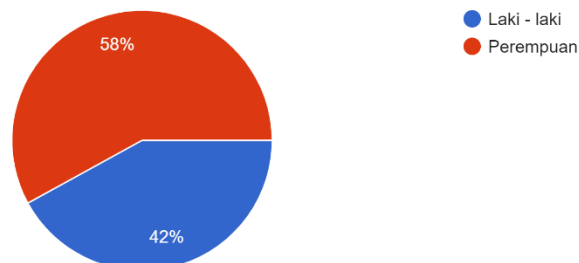
* Indicates required question

Nama *

Your answer

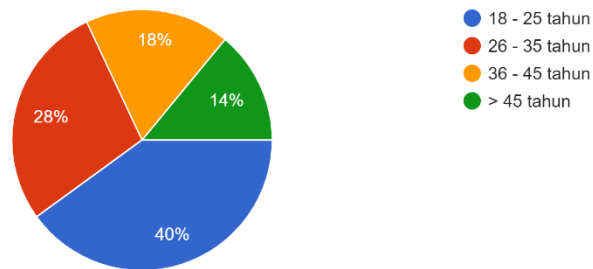
Lampiran F Jawaban Responden

Jenis Kelamin
50 jawaban



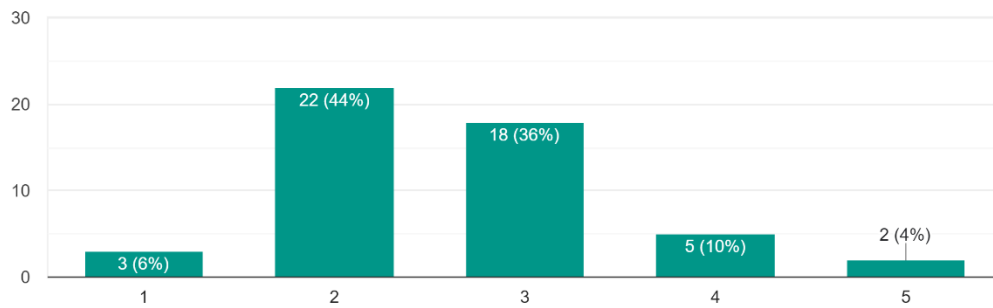
Usia

50 jawaban



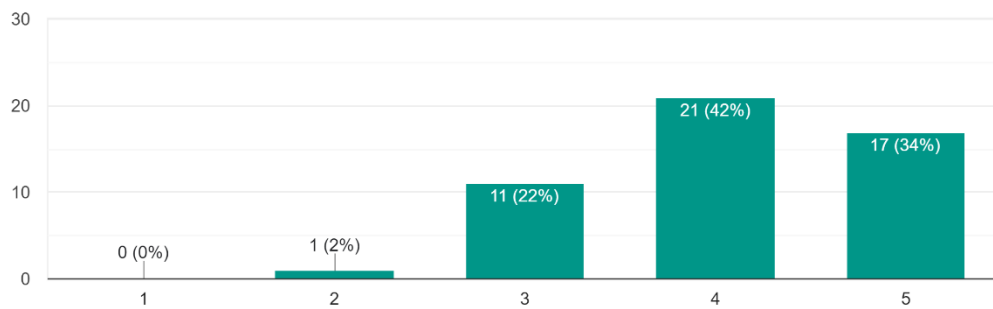
1. Di setiap maskapai/island check-in counter sudah tersedia baggage test unit

50 jawaban



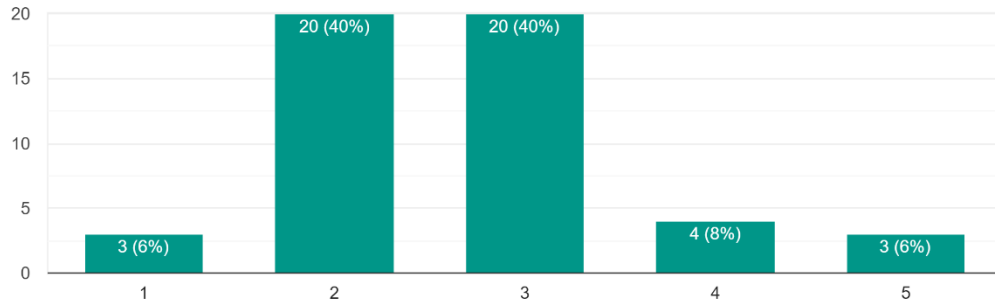
2. Saya merasa penggunaan baggage test unit tidak sulit

50 jawaban



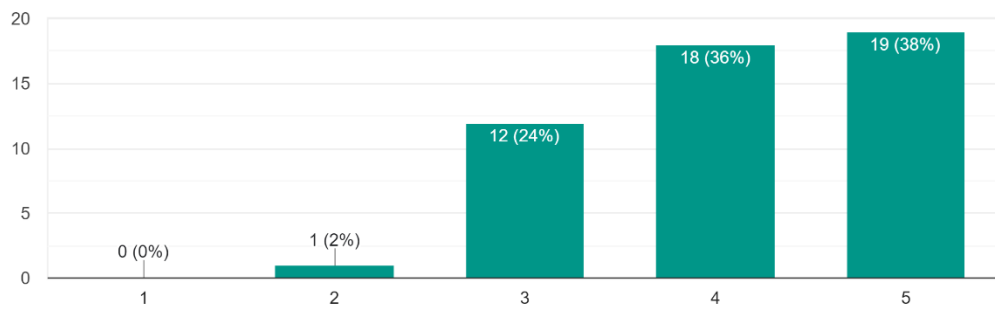
3. Petunjuk penggunaan baggage test unit sudah jelas dan membantu saya dalam memahami cara menggunakannya

50 jawaban



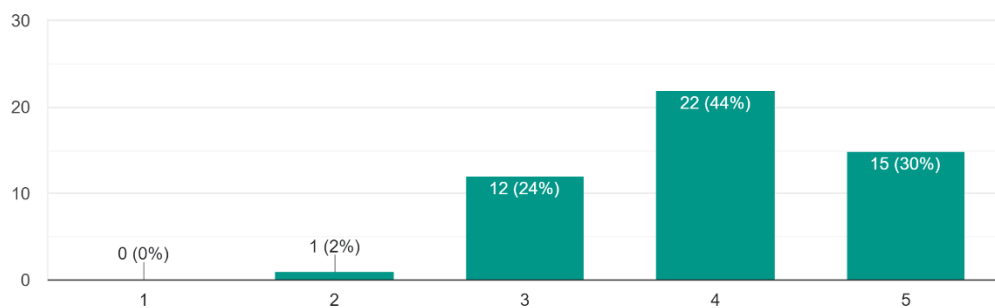
4. Saya merasa lebih mudah untuk memahami aturan berat dan dimensi bagasi kabin setelah menggunakan baggage test unit

50 jawaban



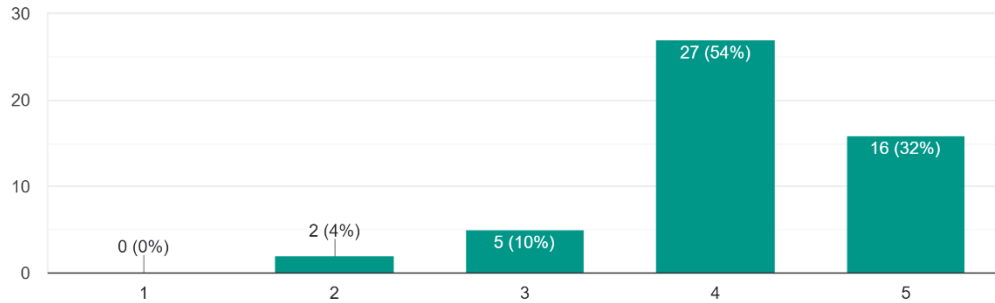
5. Penggunaan baggage test unit membantu saya untuk lebih disiplin dalam mematuhi aturan berat dan dimensi bagasi kabin

50 jawaban



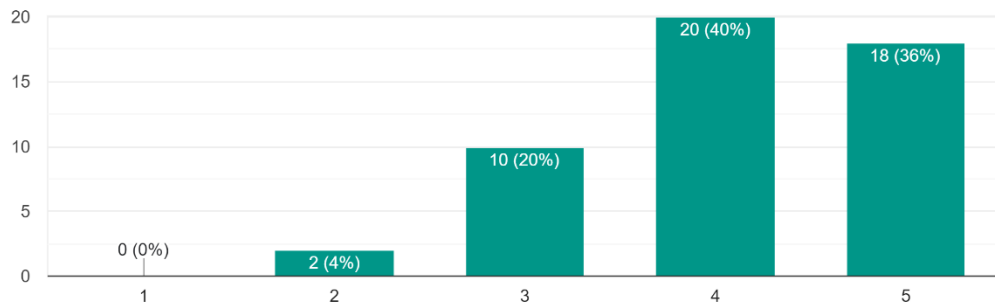
6. Penggunaan baggage test unit membuat proses pemeriksaan berat dan dimensi bagasi kabin saya menjadi lebih transparan

50 jawaban



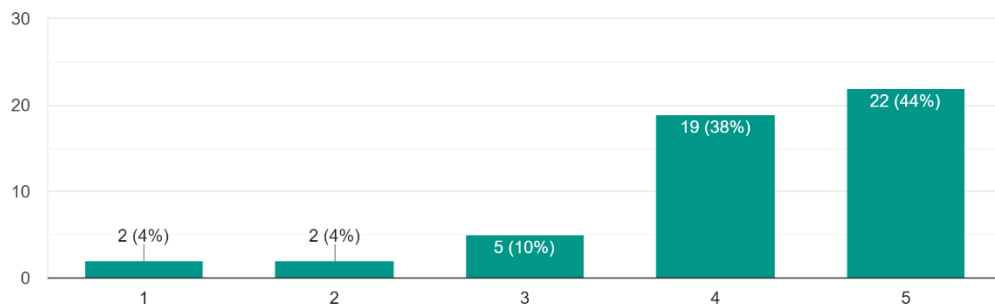
1. Penggunaan baggage test unit membantu mengurangi waktu pelayanan check-in saya

50 jawaban



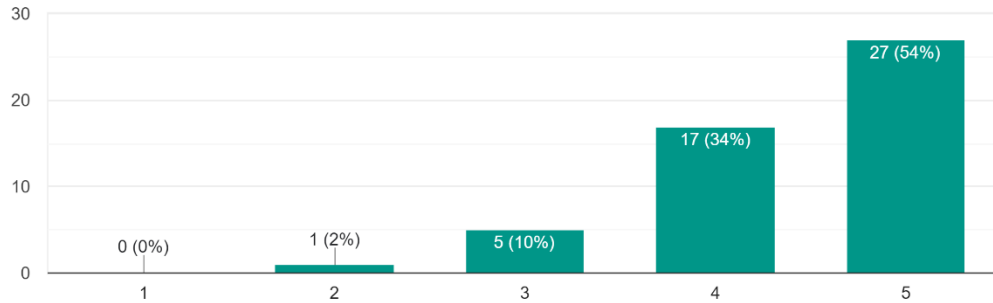
2. Penggunaan baggage test unit membantu mengurangi waktu antrian saya selama melakukan proses check-in

50 jawaban



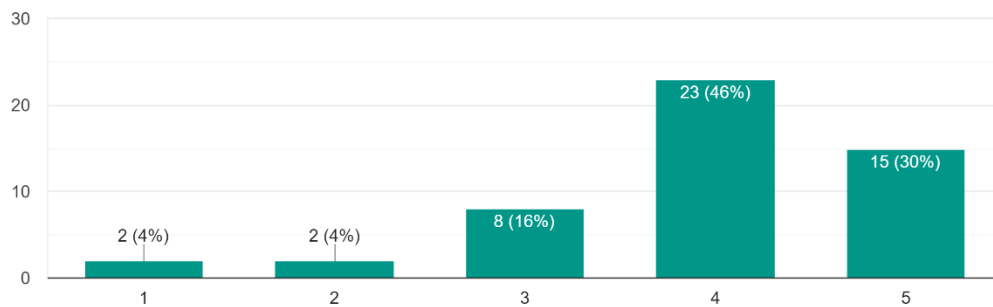
3. Proses check-in saya menjadi lebih terorganisir dengan menggunakan menggunakan baggage test unit terlebih dahulu

50 jawaban



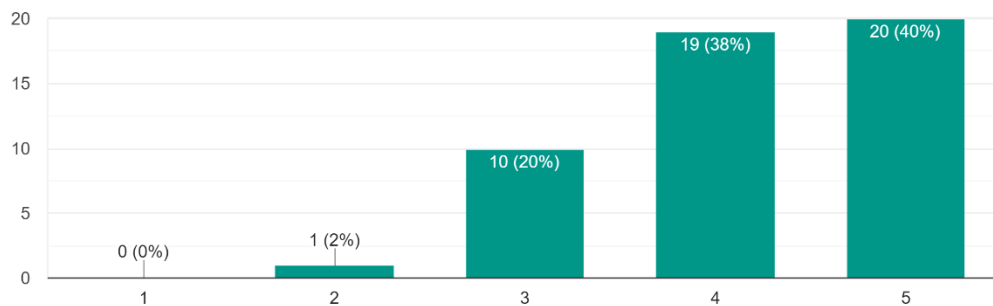
4. Penggunaan baggage test unit membantu saya untuk menghindari masalah terkait berat dan dimensi bagasi kabin saat proses check-in

50 jawaban



5. Petugas di check-in counter responsif dan membantu dalam menanggapi pertanyaan atau keluhan terkait dengan proses check-in dan penggunaan baggage test unit

50 jawaban



Lampiran G Tabulasi Data Variabel X

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	X_TOTAL
1	3	4	3	3	3	4	20
2	2	4	3	4	4	4	21
3	3	5	3	3	3	3	20
4	4	5	4	3	3	5	24
5	4	4	5	4	4	4	25
6	5	5	5	5	5	5	30
7	4	4	4	4	4	4	24
8	2	5	2	4	5	4	22
9	2	5	2	3	3	4	19
10	2	4	2	5	4	5	22
11	2	3	2	5	4	5	21
12	3	3	3	5	4	5	23
13	3	5	3	3	3	5	22
14	2	4	3	4	4	4	21
15	3	4	2	4	4	4	21
16	3	3	2	3	3	3	17
17	3	3	3	3	3	3	18
18	2	2	2	2	2	2	12
19	2	5	2	5	5	5	24
20	2	4	2	4	4	4	20
21	3	3	3	3	3	4	19
22	3	5	3	5	5	3	24
23	2	5	3	5	5	5	25
24	3	5	3	5	5	5	26
25	2	4	3	5	5	4	23
26	2	4	2	5	5	4	22
27	2	4	3	4	4	4	21
28	3	3	2	4	4	4	20
29	2	3	2	3	4	4	18
30	2	5	2	4	3	4	20
31	2	5	2	4	4	4	21
32	3	3	3	3	3	3	18
33	2	4	3	4	4	2	19
34	2	4	2	4	4	5	21
35	4	4	4	4	4	4	24
36	3	3	3	3	5	4	21
37	4	4	4	4	4	4	24
38	1	4	1	4	4	4	18
39	1	5	1	4	4	5	20
40	3	3	3	3	3	4	19
41	2	3	2	5	3	4	19
42	2	4	2	4	4	4	20

43	3	5	2	5	5	5	25
44	5	5	5	5	5	5	30
45	3	5	3	5	4	5	25
46	1	5	1	5	5	5	22
47	2	4	2	5	5	4	22
48	3	4	3	5	5	4	24
49	2	4	2	5	5	4	22
50	3	4	3	5	4	5	24

Lampiran H Tabulasi Data Variabel Y

Responden	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y_TOTAL
1	4	4	4	5	4	21
2	5	5	5	4	4	23
3	4	3	3	4	3	17
4	5	5	5	5	5	25
5	4	5	4	4	5	22
6	4	5	4	4	5	22
7	4	1	5	4	4	18
8	4	1	4	4	3	16
9	3	4	4	3	5	19
10	3	5	5	4	4	21
11	5	5	5	4	4	23
12	5	5	5	4	5	24
13	5	5	5	5	5	25
14	4	4	4	4	4	20
15	4	4	4	4	4	20
16	3	3	5	4	3	18
17	3	4	5	3	3	18
18	2	2	5	5	5	19
19	5	5	5	5	5	25
20	4	4	4	4	4	20
21	5	5	5	5	4	24
22	4	5	5	4	4	22
23	4	4	5	2	5	20
24	5	4	5	1	5	20
25	5	5	4	1	4	19
26	5	5	5	5	5	25
27	5	4	5	5	4	23
28	4	5	5	4	4	22
29	4	4	4	3	4	19
30	4	5	4	4	4	21
31	3	4	5	4	3	19
32	3	3	3	3	3	15

33	4	4	4	4	4	20
34	4	4	3	4	3	18
35	5	5	5	5	5	25
36	3	3	3	3	3	15
37	4	4	4	4	3	19
38	3	5	4	4	4	20
39	3	4	5	5	5	22
40	2	2	2	2	2	10
41	3	3	5	3	3	17
42	5	5	5	5	4	24
43	4	4	4	4	4	20
44	5	4	5	5	5	24
45	5	5	4	5	5	24
46	5	5	3	5	5	23
47	4	5	5	5	5	24
48	4	5	5	4	5	23
49	5	4	5	3	5	22
50	5	4	4	3	5	21

Lampiran I Distribusi Nilai r_{tabel}

Distribusi Nilai r_{tabel} Signifikansi 5% dan 1%

N	The Level of Significance		N	The Level of Significance	
	5%	1%		5%	1%
3	0.997	0.999	38	0.320	0.413
4	0.950	0.990	39	0.316	0.408
5	0.878	0.959	40	0.312	0.403
6	0.811	0.917	41	0.308	0.398
7	0.754	0.874	42	0.304	0.393
8	0.707	0.834	43	0.301	0.389
9	0.666	0.798	44	0.297	0.384
10	0.632	0.765	45	0.294	0.380
11	0.602	0.735	46	0.291	0.376
12	0.576	0.708	47	0.288	0.372
13	0.553	0.684	48	0.284	0.368
14	0.532	0.661	49	0.281	0.364
15	0.514	0.641	50	0.279	0.361
16	0.497	0.623	55	0.266	0.345
17	0.482	0.606	60	0.254	0.330
18	0.468	0.590	65	0.244	0.317
19	0.456	0.575	70	0.235	0.306
20	0.444	0.561	75	0.227	0.296
21	0.433	0.549	80	0.220	0.286
22	0.432	0.537	85	0.213	0.278
23	0.413	0.526	90	0.207	0.267
24	0.404	0.515	95	0.202	0.263
25	0.396	0.505	100	0.195	0.256
26	0.388	0.496	125	0.176	0.230
27	0.381	0.487	150	0.159	0.210

Lampiran J Uji Validitas

Correlations								
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	X TOTAL
X1	Pearson Correlation	1	,043	,087**	-,057	-,018	,080	,560**
	Sig. (2-tailed)		,768	,000	,696	,903	,582	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
X2	Pearson Correlation	,043	1	,089	,381**	,412**	,451**	,613**
	Sig. (2-tailed)	,768		,539	,006	,003	,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
X3	Pearson Correlation	,870**	,089	1	-,010	,036	,036	,589**
	Sig. (2-tailed)	,000	,539		,943	,803	,805	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
X4	Pearson Correlation	-,057	,381**	-,010	1	,762**	,524**	,668**
	Sig. (2-tailed)	,696	,006	,943		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
X5	Pearson Correlation	-,018	,412**	,036	,762**	1	,403**	,669**
	Sig. (2-tailed)	,903	,003	,803	,000		,004	,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
X6	Pearson Correlation	,080	,451**	,036	,524**	,403**	1	,636**
	Sig. (2-tailed)	,582	,001	,805	,000	,004		,000
	N	50	50	50	50	50	50	50
X_TOTAL	Pearson Correlation	,560**	,613**	,589**	,668**	,669**	,636**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50	50

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

Correlations							
		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	Y TOTAL
Y1	Pearson Correlation	1	,521**	,297*	,221	,508**	,724**
	Sig. (2-tailed)		,000	,036	,122	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y2	Pearson Correlation	,521**	1	,293*	,246	,506**	,758**
	Sig. (2-tailed)	,000		,039	,084	,000	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y3	Pearson Correlation	,297*	,293*	1	,276	,456**	,630**
	Sig. (2-tailed)	,036	,039		,052	,001	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y4	Pearson Correlation	,221	,246	,276	1	,287*	,606**
	Sig. (2-tailed)	,122	,084	,052		,043	,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y5	Pearson Correlation	,508**	,506**	,456**	,287*	1	,773**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,001	,043		,000
	N	50	50	50	50	50	50
Y_TOTAL	Pearson Correlation	,724**	,758**	,630**	,606**	,773**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50	50

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

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

Lampiran K Uji Reliabilitas

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,678	6

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1	19,02	7,408	,311	,671
X2	17,56	7,313	,411	,635
X3	18,96	7,182	,337	,664
X4	17,54	6,947	,473	,614
X5	17,62	7,057	,487	,611
X6	17,50	7,316	,454	,623

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,730	5

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item- Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1	16,64	6,562	,546	,663
Y2	16,58	5,881	,547	,661
Y3	16,32	7,283	,446	,701
Y4	16,78	6,910	,337	,749
Y5	16,56	6,415	,626	,635

Lampiran L Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		50
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	2,86583891
Most Extreme Differences	Absolute	,088
	Positive	,067
	Negative	-,088
Test Statistic		,088
Asymp. Sig. (2-tailed)		,200 ^{c,d}

- Test distribution is Normal.
- Calculated from data.
- Lilliefors Significance Correction.
- This is a lower bound of the true significance.

Lampiran M Uji Heteroskedastisitas

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3,201	1,776		1,802	,078
	X	-,045	,081	-,079	-,548	,586

- Dependent Variable: ABS_RES

Lampiran N Uji Autokorelasi

Model Summary ^b						
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson	
1	,389 ^a	,151	,133	2,896	1,769	

- Predictors: (Constant), X
- Dependent Variable: Y

Lampiran O Uji Linearitas

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	130,776	11	11,889	1,316	,253
		Linearity	71,641	1	71,641	7,930	,008
		Deviation from Linearity	59,135	10	5,914	,655	,758
Within Groups			343,304	38	9,034		
Total			474,080	49			

Lampiran P Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,338	2,897		4,260	,000
	Penggunaan_Baggage_Test_Unit	,387	,133	,389	2,923	,005

a. Dependent Variable: Proses_Pelayanan_Check_in

Lampiran Q Uji t

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	12,338	2,897		4,260	,000
	X	,387	,133	,389	2,923	,005

a. Dependent Variable: Y

Lampiran R Koefisien Determinasi (R^2)

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,389 ^a	,151	,133	2,896

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

Lampiran S Tabel Durbin-Watson (DW)

Tabel Durbin-Watson (DW)
 $\alpha = 5\%$

n	k=1		k=2		k=3		k=4		k=5	
	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU	dL	dU
6	0.6102	1.4002								
7	0.6996	1.3564	0.4672	1.8964						
8	0.7629	1.3324	0.5591	1.7771	0.3674	2.2866				
9	0.8243	1.3199	0.6291	1.6993	0.4548	2.1282	0.2957	2.5881		
10	0.8791	1.3197	0.6972	1.6413	0.5253	2.0163	0.3760	2.4137	0.2427	2.8217
11	0.9273	1.3241	0.7580	1.6044	0.5948	1.9280	0.4441	2.2933	0.3155	2.6446
12	0.9708	1.3314	0.8122	1.5794	0.6577	1.8640	0.5120	2.1766	0.3796	2.5061
13	1.0097	1.3404	0.8612	1.5621	0.7147	1.8159	0.5745	2.0543	0.4445	2.3897
14	1.0450	1.3503	0.9054	1.5507	0.7667	1.7788	0.6321	2.0296	0.5052	2.2959
15	1.0770	1.3605	0.9455	1.5432	0.8140	1.7501	0.6852	1.9774	0.5620	2.2198
16	1.1062	1.3709	0.9820	1.5386	0.8572	1.7277	0.7340	1.9351	0.6150	2.1567
17	1.1330	1.3812	1.0154	1.5361	0.8968	1.7101	0.7790	1.9005	0.6641	2.1041
18	1.1576	1.3913	1.0461	1.5353	0.9331	1.6961	0.8204	1.8719	0.7098	2.0600
19	1.1804	1.4012	1.0743	1.5355	0.9666	1.6851	0.8588	1.8482	0.7523	2.0226
20	1.2015	1.4107	1.1004	1.5367	0.9976	1.6763	0.8943	1.8283	0.7918	1.9908
21	1.2212	1.4200	1.1246	1.5385	1.0262	1.6694	0.9272	1.8116	0.8298	1.9635
22	1.2395	1.4289	1.1471	1.5408	1.0529	1.6640	0.9578	1.7974	0.8629	1.9400
23	1.2567	1.4375	1.1682	1.5435	1.0778	1.6597	0.9864	1.7855	0.8949	1.9196
24	1.2728	1.4458	1.1878	1.5464	1.1010	1.6565	1.0131	1.7753	0.9249	1.9018
25	1.2879	1.4537	1.2063	1.5495	1.1228	1.6540	1.0391	1.7666	0.9530	1.8863
26	1.3022	1.4614	1.2236	1.5528	1.1432	1.6523	1.0616	1.7591	0.9794	1.8727
27	1.3157	1.4688	1.2399	1.5562	1.1624	1.6510	1.0836	1.7527	1.0042	1.8608
28	1.3284	1.4759	1.2553	1.5596	1.1805	1.6503	1.1044	1.7473	1.0276	1.8502
29	1.3405	1.4828	1.2699	1.5631	1.1976	1.6499	1.1241	1.7426	1.0497	1.8409
30	1.3520	1.4894	1.2837	1.5666	1.2138	1.6498	1.1426	1.7385	1.0706	1.8326
31	1.3630	1.4957	1.2969	1.5701	1.2292	1.6500	1.1602	1.7352	1.0904	1.8252
32	1.3734	1.5019	1.3093	1.5736	1.2437	1.6505	1.1769	1.7323	1.1092	1.8187
33	1.3834	1.5078	1.3212	1.5770	1.2576	1.6511	1.1927	1.7298	1.1270	1.8128
34	1.3929	1.5136	1.3325	1.5805	1.2707	1.6519	1.2078	1.7277	1.1439	1.8076
35	1.4019	1.5191	1.3433	1.5838	1.2833	1.6528	1.2221	1.7259	1.1601	1.8029
36	1.4107	1.5245	1.3537	1.5872	1.2953	1.6538	1.2358	1.7245	1.1755	1.7987
37	1.4190	1.5297	1.3635	1.5904	1.3068	1.6550	1.2489	1.7233	1.1901	1.7950
38	1.4270	1.5348	1.3730	1.5937	1.3177	1.6563	1.2614	1.7223	1.2042	1.7916
39	1.4347	1.5396	1.3821	1.5969	1.3283	1.6575	1.2734	1.7215	1.2176	1.7886
40	1.4421	1.5444	1.3908	1.6000	1.3384	1.6589	1.2848	1.7209	1.2305	1.7859
41	1.4493	1.5490	1.3992	1.6031	1.3480	1.6603	1.2958	1.7205	1.2428	1.7835
42	1.4562	1.5534	1.4073	1.6061	1.3573	1.6617	1.3064	1.7202	1.2546	1.7814
43	1.4628	1.5577	1.4151	1.6091	1.3663	1.6632	1.3166	1.7200	1.2660	1.7794
44	1.4692	1.5619	1.4226	1.6120	1.3749	1.6647	1.3263	1.7200	1.2769	1.7777
45	1.4754	1.5660	1.4298	1.6148	1.3832	1.6662	1.3357	1.7200	1.2874	1.7762
46	1.4814	1.5700	1.4368	1.6176	1.3912	1.6677	1.3448	1.7201	1.2976	1.7748
47	1.4872	1.5739	1.4435	1.6204	1.3989	1.6692	1.3535	1.7203	1.3073	1.7736
48	1.4928	1.5776	1.4500	1.6231	1.4064	1.6708	1.3619	1.7206	1.3167	1.7725
49	1.4982	1.5811	1.4564	1.6257	1.4136	1.6723	1.3701	1.7210	1.3258	1.7716
50	1.5035	1.5845	1.4625	1.6283	1.4206	1.6739	1.3779	1.7214	1.3346	1.7708
51	1.5086	1.5878	1.4684	1.6309	1.4273	1.6754	1.3855	1.7218	1.3431	1.7701
52	1.5135	1.5917	1.4741	1.6334	1.4339	1.6769	1.3929	1.7223	1.3512	1.7694
53	1.5183	1.5951	1.4797	1.6359	1.4402	1.6785	1.4000	1.7228	1.3592	1.7689
54	1.5230	1.5983	1.4851	1.6383	1.4464	1.6800	1.4069	1.7234	1.3669	1.7684
55	1.5276	1.6014	1.4903	1.6406	1.4523	1.6815	1.4136	1.7240	1.3743	1.7681
56	1.5320	1.6045	1.4954	1.6430	1.4581	1.6830	1.4201	1.7246	1.3815	1.7678
57	1.5363	1.6075	1.5004	1.6452	1.4637	1.6845	1.4264	1.7253	1.3885	1.7675
58	1.5405	1.6105	1.5052	1.6475	1.4692	1.6860	1.4325	1.7259	1.3953	1.7673
59	1.5446	1.6134	1.5099	1.6497	1.4745	1.6875	1.4385	1.7266	1.4019	1.7672
60	1.5485	1.6162	1.5144	1.6518	1.4797	1.6889	1.4443	1.7274	1.4083	1.7671
61	1.5524	1.6189	1.5189	1.6540	1.4847	1.6904	1.4499	1.7281	1.4146	1.7671
62	1.5562	1.6216	1.5232	1.6561	1.4896	1.6918	1.4554	1.7288	1.4206	1.7671
63	1.5599	1.6243	1.5274	1.6581	1.4943	1.6932	1.4607	1.7296	1.4265	1.7671
64	1.5635	1.6268	1.5315	1.6601	1.4990	1.6946	1.4659	1.7303	1.4322	1.7672
65	1.5670	1.6294	1.5355	1.6621	1.5035	1.6960	1.4709	1.7311	1.4378	1.7673
66	1.5704	1.6318	1.5395	1.6640	1.5079	1.6974	1.4758	1.7319	1.4433	1.7675
67	1.5738	1.6343	1.5433	1.6660	1.5122	1.6988	1.4806	1.7327	1.4486	1.7676
68	1.5771	1.6367	1.5470	1.6678	1.5164	1.7001	1.4853	1.7335	1.4537	1.7678
69	1.5803	1.6390	1.5507	1.6697	1.5205	1.7015	1.4899	1.7343	1.4588	1.7680
70	1.5834	1.6413	1.5542	1.6715	1.5245	1.7028	1.4943	1.7351	1.4637	1.7683