

## **BAB V**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **A. Kesimpulan**

Setelah dilaksanakan penelitian terkait dengan judul dan permasalahan yang telah diuraikan, maka hasil penelitian dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Pelayanan *arrival baggage* oleh *ground handling* PT. Kokapura berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Bandar Internasional Udara Jenderal Ahamd Yani Semarang, sehingga dengan ditingkatkan pelayanan *arrival baggage* oleh *ground handling* PT. Kokapura maka dapat meningkatkan kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahamd Yani Semarang.
2. Berdasarkan hasil koefisien determinasi dapat disimpulkan bahwa pelayanan *arrival baggage* memiliki pengaruh dengan tingkat hubungan yang kuat sebesar 82,1 % terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani dan untuk sisanya 17,9% dipengaruhi oleh faktor yang tidak di teliti oleh penulis.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang penulis kemukakan di atas, penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Untuk meningkatkan pelayanan akan lebih baik jika petugas *ground handling* memperbaiki mulai dari pembagian jumlah personel, mengubah alur dalam pendistribusian bagasi yang lebih efisien.
2. Perlu adanya personel *ground handling* yang melakukan pengecekan *baggage claim tag* agar mengurangi kasus kehilangan dan bagasi tertukar saat penumpang mengambil bagasi di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, R. A. (2020). Analisis Prakiraan Kebutuhan Energi Listrik Tahun 2019-2028 di Pekanbaru Menggunakan Metode Regresi Linier Sederhana. *Tugas Akhir*.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2015). PM 178 Tahun 2015 tentang Standart Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Hasibuan, E. K. (2019). Analisa Kesulitan Belajar Matematika Siswa pada Pokok Bahasan Bangun Ruang Sisi Datar di SMP Negeri 12 Bandung. *AXIOM*, 1-13.
- Hartono, A. (2015). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Di Restoran The Naked Crab Surabaya. *Encyclopedia of Systems Biology*, 20(1), 1646–1646.
- Khaesarani, I., & Hasibuan, E. (2021). Studi Kepustakaan Tentang Model Pembelajaran Think Pair Share (Tps) Dalam Meningkatkan Hasil Belajar Matematika Siswa. *Jurnal Matematika, Sains, dan Pembelajarannya*.
- Kotler dan Keller. 2014. Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13. Jakarta: Erlangga.
- Nugraha, B. (2022). *Pengembangan Uji Statistik: Implementasi Metode Regresi Linier Berganda dengan Pertimbangan Uji Asumsi Klasik*. Sukoharjo: Pradina Pustaka.
- Nurdin, I., & Hartati, S. (2019, March). *METODOLOGI PENELITIAN SOSIAL*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia. Retrieved from Ruang Pengetahuan: <https://ruangpengetahuan.co.id/pengertian-populasi-dan-sampel/#:~:text=Berdasarkan%20keterangan%20dari%20Handayani%20%282020%29%2C%20populasi%20ialah%20totalitas,sebuah%20kelompok%20peristiwa%2C%20atau%20sesuatu%20yang%20bakal%20diteliti>.
- Oktyaninoor, S. (2022). *Analysis of Baggage Handling on Garuda Indonesia Airline Passenger Satisfaction PT. Garuda Angkasa in Yogyakarta International Airport*.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2019). *Metode penelitian dan pengembangan (research and development/R&D)* (4th ed.). Alfabeta 2019.
- Raharjo, S. (2021, Februari 19). *SPSS Indonesia*. Retrieved Juni 20, 2023, from Cara melakukan Uji Validitas Product Moment dengan SPSS:

[https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAIQw7AJahcKEwiQ5MXxotL\\_AhUAAAAAHQAAAAAQAg&url=https%3A%2F%2Fwww.spssindonesia.com%2F2014%2F01%2Fuji-validitas-product-momen-spss.html&psig=AOvVaw2tf9YUQa1IkVmsHiMhpvYt&ust](https://www.google.com/url?sa=i&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=0CAIQw7AJahcKEwiQ5MXxotL_AhUAAAAAHQAAAAAQAg&url=https%3A%2F%2Fwww.spssindonesia.com%2F2014%2F01%2Fuji-validitas-product-momen-spss.html&psig=AOvVaw2tf9YUQa1IkVmsHiMhpvYt&ust)

- Sari, A. k., Harjanti , W., & Choirifin, M. (2021). *Metodologi Penelitian* . Surabaya: Mengubah Semesta.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sriwidadi, T. (2015). Manajemen Mutu Terpadu. *The Winners*, 2(2), 107. <https://doi.org/10.21512/tw.v2i2.3817>
- Suprpto, Tommy, 2013. Pengantar Ilmu Komunikasi dan Peran Manajemen dalam Komunikasi, Jakarta: PT. Buku Seru Suprpto. (2015). *Ground Handling dan Passenger and Baggage Handling*. Yogyakarta.
- Susanti. (2016). *Kajian Human Factor SDM Ground Handling di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta*. jakarta:warta ardhia. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/234212-kajian-human-factor-sdm-ground-handling-dd064e22.pdf>
- Susanto, N. (2019). PENGARUH MOTIVASI KERJA, KEPUASAN KERJA, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA DIVISI PENJUALAN PT REMBAKA. *AGORA*, 1-6.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra. (2016). *Service, Quality & Satisfaction*. Yogyakarta: ANDI
- Tjiptono, F. (2013). *Service Management: Mewujudkan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset
- Vellayati W.A (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Dan Disiplin Kerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor Balai Desa Rowosari Kecamatan Ulujami Kabupaten Pemalang. Skripsi UNY Press
- Yulianti, F., & Wahdah, R. (2018). Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Ecoment Global (JEMG)*. 3(2), 139–166.

## LAMPIRAN

### Lampiran A – Observasi

LEMBAR OBSERVASI  
PELAKSANAAN KEGIATAN ON THE JOB TRAINING

No	Pernyataan	Ya	Tidak
1	Penyerahan bagasi pertama kepada penumpang pernah lebih dari 20 menit	✓	
2	Bagasi yang diterima oleh penumpang pernah mengalami kerusakan	✓	
3	Petugas Ground Handling maskapai stand by di area baggage claim dan meminta baggage claim tag serta mencocokkan saat pengambilan bagasi untuk menghindari tertukar dengan penumpang lain.		✓
4	Pernah terjadi kehilangan/ bagasi tertukar	✓	
5	Petugas Ground Handling maskapai mengumumkan kepada penumpang saat bagasi siap di Conveyor Belt.		✓
6	Petugas bersikap ramah kepada penumpang	✓	
7	Fasilitas sudah memenuhi standar PM 178 Tahun 2015	✓	

07.40

4G



MyInspection



### Inspection

0/0 Checkpoint Completed



### U/S Facilities

0 U/S Facilities Incompleted



### Survey

0/0 Survey Completed



### Logbook

0 Logbook Follow Up



### Aviobridge Utilization

Pencatatan waktu docking/undocking

v1.0.10 b6

## Lampiran B - Lembar Kuisioner

Perencanaan ... Desain ... Statistik

Raport 1 dari 1

### kuisioner penumpang pesawat udara di Bandar Udara Internasional Jendral Ahmad Yani Semarang

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Perkenalkan saya M. Dedy Rizki Pratomo, Tercita Diponegoro (SD) Mahasiswa Bandar Udara Perencanaan Pembangunan Semarang. Saat ini saya sedang bertugas sebagai BSM dan melakukan pengumpulan data dengan tema "PENGARUH PELAYANAN GROUND HANDLING TERHADAP KEMOGOKAN PENUMPANG PESAWAT UDARA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDRAL AHMAD YANI SEMARANG". Saya mohon kerendahan hati dan Saadatu (penumpang) untuk meluangkan waktu sebanyak mungkin untuk mengisi kuisioner ini.

Semua data yang akan saya berikan akan bersifat anonim dan hanya digunakan untuk penelitian saja. Anda dapat dan juga bertanya, saya sebagai peneliti siap membantu.

**Jenis \***

Laki-laki

Perempuan

**Usia \***

0-17

18-25

26-35

## Lampiran C - Hasil Pengolahan Data SPSS

	x1	x2	x3	x4	x5	Fasilitas_Arwal	Fasilitas_Sesepi	Fasilitas_Sesepi	Fasilitas_Sesepi	Fasilitas_Sesepi	Fasilitas_Sesepi	Fasilitas_Sesepi	Kapasitas_pemasangan	RES_1
1	4	4	4	4	5	21	4	4	5	4	4	4	21	34371
2	3	3	2	2	4	18	2	4	3	2	2	2	13	43400
3	4	5	4	4	4	21	4	5	4	4	4	4	23	34571
4	4	4	5	4	4	21	5	4	4	5	5	5	23	234371
5	1	4	2	4	4	15	2	2	4	2	2	2	13	-37881
6	4	4	5	4	4	22	5	4	5	5	5	5	24	213310
7	5	4	4	4	2	22	6	3	5	4	4	4	22	13310
8	1	4	2	4	4	15	2	4	4	2	2	2	14	42739
9	4	4	4	4	3	23	6	3	4	4	4	4	24	217312
10	4	5	3	3	3	19	3	3	3	3	3	3	15	21944
11	4	4	3	3	4	22	5	4	4	4	4	4	24	213310
12	3	2	2	2	2	11	2	2	1	2	2	2	9	-4754
13	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	21	14440
14	1	4	2	4	4	15	2	3	3	2	2	2	12	-12761
15	4	4	3	4	4	19	3	3	3	3	3	3	14	-12594
16	4	4	4	4	4	20	4	3	4	4	4	4	19	-4140
17	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	5	25	10474
18	2	5	2	3	3	17	2	3	4	2	2	2	15	-4034
19	5	5	5	4	5	24	5	5	4	5	5	5	24	-25211
20	2	3	2	3	3	17	2	3	4	2	2	2	15	-4034
21	5	4	5	5	5	24	5	4	5	5	5	5	24	-25211
22	2	2	2	2	2	11	2	1	2	2	2	2	8	-4744
23	4	4	4	4	3	22	4	4	4	4	4	4	23	-14050
24	5	4	5	4	4	22	5	4	4	5	5	5	24	213310
25	4	4	4	4	2	22	4	3	4	4	4	4	19	-24600

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Sig. of the F
1	.809 <sup>a</sup>	.821	.819	.000

ANOVA

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1812.833	1	1412.533	488.867	.000 <sup>a</sup>
	Residual	422.217	58	7.279		
	Total	2235.050	59			

Coefficients<sup>a</sup>

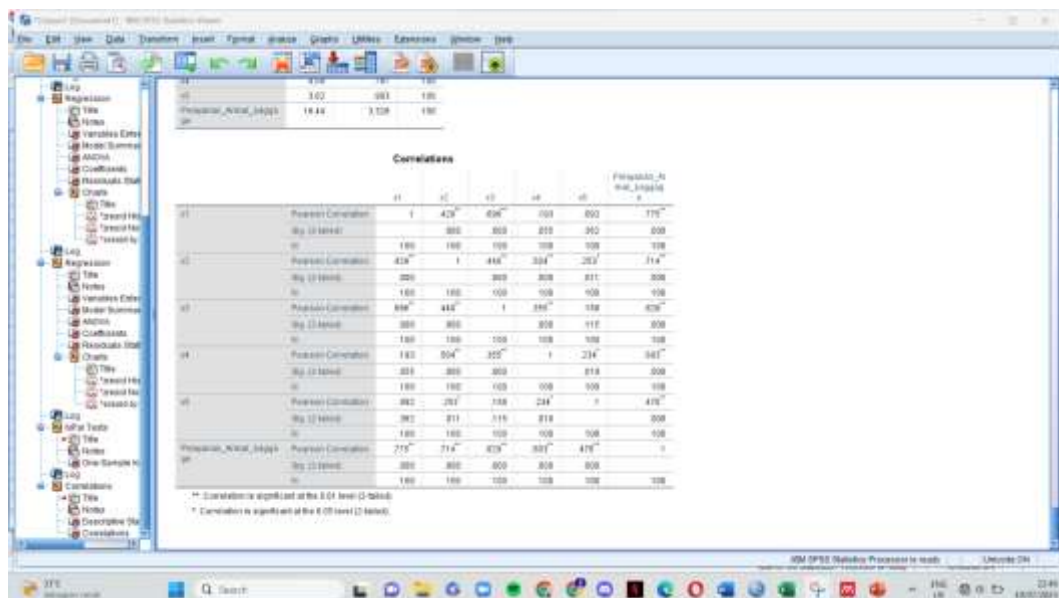
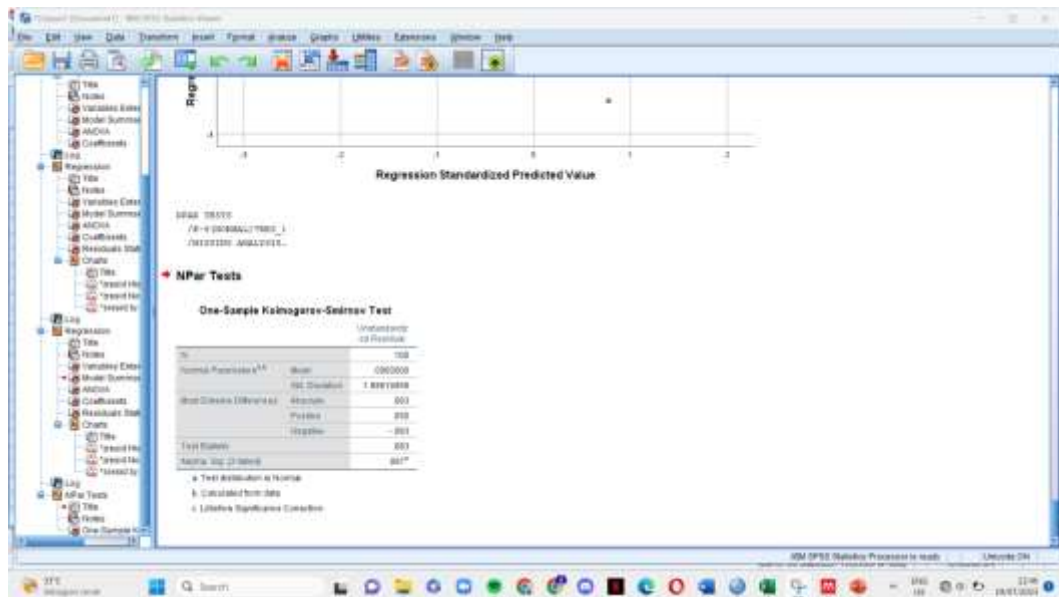
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta	Std. Error		
1	(Constant)	-4.071	1.272		-4.465	.000
	Fasilitas_Arwal_Sesepi	1.215	.207	.938	25.182	.000

## Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.906 <sup>a</sup>	.821	.819	1.896

a. Predictors: (Constant), Pelayanan\_Arrival\_baggage

b. Dependent Variable: Kepuasan\_penumpang





**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		
		B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	1.053	.619		1.701	.092
	Pelayanan_Arival_bagga gii	.026	.033	.079	.784	.435

a. Dependent Variable: abs\_res

**ANOVA Table**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Keguasaan_penumpang * Pelayanan_Arival_bagga gii	Between Groups	(Combined)	1651.032	14	117.931	31.953	.000
		Linearity	1612.533	1	1612.533	436.906	.000
		Deviation from Linearity	38.499	13	2.961	.802	.656
	Within Groups		313.718	85	3.691		
	Total		1964.750	99			



Lampiran E – Tabel Uji

Titik Persentase Distribusi t (df = 81 –120)

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	1.29200	1.66388	1.98969	2.37327	2.63790	3.18382
82	0.67749	1.29196	1.66365	1.98932	2.37269	2.63712	3.18262
83	0.67746	1.29183	1.66342	1.98896	2.37212	2.63637	3.18135
84	0.67742	1.29171	1.66320	1.98861	2.37156	2.63563	3.18011
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	1.98636	2.36803	2.63094	3.18222
92	0.67717	1.29082	1.66158	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	0.67696	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

R tabel

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

Lampiran F - Daftar jumlah penumpang harian saat observasi

ARRIVAL																	REFRESH	
NO	JK	FLIGHT NO.	ORIGIN	REG.	TYPE AC	ETA	BENCANA PS	ATA	BLOCK ON	PS	JMT			T720	T1800	MIL	DOM/ INT	SEN
											ADULT	CHILD	INFANT					
6	ID	6362	CGK	PKLAJ	A320	18:30	N06	18:44	18:47	N06	148	0	0	1356	136	0	D	5
7	ID	7527	HLP	PKLUG	A320	11:00	N05	10:48	10:52	N06	143	0	0	416	81	0	D	5
8	ID	7699	HLP	PKLZH	A320	18:15	N05	16:23	16:28	N06	149	1	0	384	0	0	D	5
9	IN	195	PKM	PKNAS	B735	8:55	N07	8:13	9:18	N07	66	1	1	418	26	0	D	5
10	IU	304	CGK	PKSLJ	A320	14:10	N06	14:50	14:54	N06	178	0	1	1162	26	0	D	5
11	IU	954	BTH	PKSAP	A320	11:40	N04	12:06	12:10	N06	117	3	1	1000	149	0	D	5
12	IW	1803	DPS	PKWGD	ATR72	10:35	N08	10:39	10:42	N08	19	0	0	140	0	0	D	5
13	IW	1807	PKM	PKWJT	ATR72	12:00	N03	11:57	12:01	N03	62	3	0	261	4	0	D	5
14	IW	3807	PKM	PKWJT	ATR72	8:25	N04	8:11	8:14	N04	64	5	0	0	0	0	D	5
15	JT	504	CGK	PKLOG	B738	8:55	N06	7:45	7:50	N06	136	0	0	806	313	0	D	5
16	JT	506	CGK	PKLOG	B738	11:40	N08	11:41	11:45	N08	116	0	0	518	50	0	D	5
17	JT	543	BDJ	PKLFX	B739	10:00	N07	10:27	10:32	N07	136	5	4	809	10	0	D	5
18	JT	525	BPM	PKLPU	B739	18:35	N07	18:35	18:38	N07	162	0	1	829	13	0	D	5
19	JT	804	UPG	PKLOQ	B738	15:00	N05	15:40	15:44	N05	187	2	2	1613	86	0	D	5
20	OG	795	BDJ	PKGON	A320	11:25	N07	12:10	12:14	N07	132	3	0	809	332	0	D	5
21	OG	802	CGK	PKGPF	A320	15:55	N06	17:20	17:25	N06	177	0	3	1106	375	0	D	5
22	SI	715	UPG	PKCRA	B738	15:15	N07	15:23	15:27	N07	138	5	4	1181	12	0	D	5
23	ZY	935	SIN	PKMYJ	B733	7:15	N10	7:18	7:23	N10	0	0	0	0	8410	0	I	5

Lampiran F – *SOP Ground Handling*