

MUHAMMAD ILHAM
RIZVI_MBU02B.pdf
by Turnitin LLC

Submission date: 06-Aug-2024 08:15PM (UTC+0700)

Submission ID: 2428155177

File name: uploads_7938_2024_08_06_DAHPATENKALI_3be9d3bbe6c3f65e.pdf (3.94M)

Word count: 13076

Character count: 74521

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

TUGAS AKHIR

1 Tugas Akhir sebagai karya tulis salah satu syarat lulus Pendidikan
Program Studi Manajemen Bandar Udara
Program Diploma Tiga

Oleh:

MUHAMMAD ILHAM RIZVI
NIT: 55242110043



PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
JULI 2024

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

¹TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai syarat lulus Pendidikan

Program Studi Manajemen Bandar Udara

Program Diploma Tiga

Oleh:

MUHAMMAD ILHAM RIZVI

NIT: 55242110043



PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA

PROGRAM DIPLOMA TIGA

POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG

JULI 2024

ABSTRAK

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

Oleh:

MUHAMMAD ILHAM RIZVI

NIT: 55242110043

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN BANDAR UDARA
PROGRAM DIPLOMA TIGA**

Keluhan penumpang yang kehilangan atau mengalami kerusakan pada bagasi terhadap layanan *lost and found* sering terjadi. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang maskapai Lion Group di Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang. Penelitian ini dirancang menggunakan metode kuantitatif. Dalam menganalisis data penelitian dilakukan uji sampel menggunakan SPSS dan indeks kepuasan penumpang. Jumlah sampel penelitian yang digunakan mencakup 88 orang dengan *margin of error* 10% pada rumus slovin. Berdasarkan hasil penelitian, analisis layanan unit *lost and found* terhadap kepuasan penumpang dinilai dengan lima belas item pertanyaan dengan skala likert 1-5. Hasil pengujian statistik terhadap indikator menggunakan SPSS menunjukkan bahwa pengaruh layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang berpengaruh signifikan, dengan nilai rata-rata 0,05. Nilai rata-rata responden menjawab 2,17-2,3 yang berada pada rentang kriteria 1,81 – 2,60 menyatakan tidak puas dengan layanan *lost and found*. Menurut ketentuan PM 41 tahun 2023 tentang standar pelayanan penumpang, diharapkan tersedianya fasilitas ruangan *lost and found* sebagai/tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak di area kedatangan untuk meningkatkan efisiensi pelaporan kerusakan atau kehilangan barang.

Kata Kunci: layanan *lost and found*, kepuasan penumpang

ABSTRACT

***ANALYSIS OF LOST AND FOUND SERVICE NEEDS ON
PASSENGER SATISFACTION AT SULTAN MAHMUD
BADDARUDIN II PALEMBANG AIRPORT***

By :

MUHAMMAD ILHAM RIZVI

NIT: 55242030044

***PROGRAM STUDY OF AIRPORT MANAGEMENT
DIPLOMA THREE PROGRAM***

Passengers who have lost or damaged luggage often complain about lost and found services. This study aims to identify the effect of lost and found services on the satisfaction of lion group airline passengers at Sultan Mahmud Baddarudin II Airport, Palembang. This study was designed using a quantitative method. In analyzing the research data, a sample test was carried out using SPSS and the passenger satisfaction index. The number of research samples used included 88 people with a margin of error of 10% in the Slovin formula. Based on the results of the study, the analysis of lost and found unit services on passenger satisfaction was assessed with fifteen question items with a Likert scale of 1-5. The results of statistical testing of indicators using SPSS showed that the effect of lost and found services on passenger satisfaction had a significant effect, with an average value of 0.05. The average value of respondents answered 2.17-2.3 which was in the criteria range of 1.81 - 2.60 stating that they were dissatisfied with the lost and found service. According to the provisions of PM 41 of 2023 concerning passenger service standards, it is expected that there will be lost and found room facilities as/a place to report lost or damaged luggage in the arrival area to increase the efficiency of reporting damage or loss of goods.

Keywords: The influence of Lost and Found services, Passenger Satisfaction

PENGESAHAN PENGUJI

TUGAS AKHIR :“ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN *LOST AND FOUND* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA SULTAN MAHMUD BADDARUDIN II PALEMBANG” telah diperiksa dan diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan ke-2. Politeknik Penerbangan Palembang-Palembang. Tugas akhir ini telah dinyatakan LULUS Program Diploma Tiga pada tanggal 24 Juli 2024.

ANGGOTA

SEKERTARIS

FITRI MASITO, S.Pd., MS.ASM.

Penata Tk.1 (III/d)
NIP. 198307192009122001

THURSINA ANDAYANI, M.Sc.

Penata Muda Tk.1 (III/b)
NIP. 198607032022032002

KETUA

WAHYUDISAPUTRA, S. Si.T., M.T.

Pembina (IV/a)
NIP. 198211072005021001

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Ilham Rizvi
NIT : 55242110043
Program Studi : Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa Tugas Akhir berjudul “ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN *LOST AND FOUND* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA SULTAN MAHMUD BADDARUDIN II PALEMBANG” merupakan karya penulis bukan hasil dari 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, Juli 2024
Yang Membuat Pertanyaan

MUHAMMAD ILHAM RIZVI

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir Diploma Tiga 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. Referensi¹ seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian. Tugas Akhir ini dapat ditulis dalam Bahasa Indonesia sebagai berikut:

Rizvi, M.,I. (2024): “ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN *LOST AND FOUND* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDARA SULTAN MAHMUD BADDARUDIN II PALEMBANG”

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

Dipersembahkan Kepada

*Ayahanda Wirda Rizal dan Ibunda Virgiana Astuti, kakak
serta adik tak pernah cukup rasa terimakasih atas cinta kasih,
pengorbanan dan kesabaran mereka.*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini sesuai jadwal yang ditentukan dan tak lupa memanjatkan sholawat serta salam kepada Nabi besar Muhammad SAW. Dan pada akhirnya penulis dapat menyusun sebuah Tugas Akhir sebagai salah satu syarat penilaian pendidikan semester VI Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga Angkatan Ke-2 Bravo di Politeknik Penerbangan Palembang

Tugas Akhir ini dibuat untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi Manajemen Bandar Udara Program Diploma Tiga di Politeknik Penerbangan Palembang. Data yang digunakan berasal dari Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang dan pengalaman *On the Job Training* penulis. Meskipun menghadapi banyak tantangan, penulis berhasil menyelesaikan tugas ini berkat dukungan moral dan spiritual dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Tuhan Yang Maha Esa, sang pencipta yang telah memberikan limpahan anugerah dan lindungan kepada hamba-Nya.
2. Kedua Orang tua yang telah memberikan doa dan dukungan sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan lancar.
3. Bapak Sukahir S.Si.T.,MT. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
4. Bapak Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H, S.S.T, M.Si. selaku Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara.
5. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Studi MBU.
6. Orang tua saya tercinta, Ibu Virgiana Astuti, Bapak Wirda Rizal, dan kakak serta adik saya yang selalu memberikan kasih sayang dan do'a restu serta dukungan selama ini
7. Ibu Thursina Andayani, M.Sc., selaku Dosen Pembimbing I.
8. Bapak Jalinsyah Deny Yunusahavid, S.E., M.M, selaku Dosen Pembimbing II.
9. Semua pihak yang membantu dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Demikian penulis ucapkan terima kasih, apabila terdapat salah kata dan penulisan bahasa maupun nama, penulis mohon maaf. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan laporan ini masih terdapat banyak kekurangan dikarenakan keterbatasan ilmu pengetahuan dan wawasan, serta pengalaman yang penulis miliki, untuk itu penulis mohon maaf atas segala kekurangan sehingga kritik yang membangun serta saran sangat dinantikan penulis demi terwujudnya kesempurnaan Tugas Akhir ini.

Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi seluruh pihak yang membaca terutama dalam dunia penerbangan.

Palembang, Juli 2024

MUHAMMAD ILHAM RIZVI

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
PENGESAHAN PEMBIMBING	iv
PENGESAHAN PENGUJI	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGHANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	3
C. Batasan Masalah	3
D. Tujuan Penelitian	3
E. Manfaat Penelitian	3
F. Hipotesis	4
G. Sistematika Penulisan	4
BAB II LANDASAN TEORI	6
A. Teori-teori Penunjang	6
1. Bandar Udara	6
2. Layanan <i>Lost and Found</i>	6
3. Kepuasan Penumpang	7
B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan	8
BAB III METODE PENELITIAN	12
A. Metode Penelitian	12
1. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	12
B. Tahapan Penelitian	14
1. Desain Penelitian	14
C. Variabel Penelitian	14

D. Teknik Analisis Data.....	15
E. Objek Penelitian, Populasi dan Sampel	18
1. Objek Penelitian	18
2. Populasi	18
3. Sampel	19
F. Tempat dan Waktu Penelitian	19
1. Tempat Penelitian	19
2. Waktu Penelitian.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	21
A. Hasil dan Analisa	21
1. Deskripsi Responden	21
2. Uji Instrumen.....	25
3. Uji Asumsi Klasik	26
4. Analisis Regresi Linier Sederhana.....	29
5. Koefisien Determinasi R ²	30
6. Uji Hipotesis	31
B. Pembahasan	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	35
A. Kesimpulan.....	35
B. Saran	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN.....	40

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Desain Penelitian	14
Gambar III.2 Variabel Penelitian	15
Gambar IV.1 Grafik Scatterplot.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Fenomena Permasalahan.....	2
Tabel II.1	Kajian Yang Relevan	8
Tabel III.1	Skala Likert (Sugiyono, 2019).....	13
Tabel III.2	Indikator Variabel Bebas X (Penulis, 2024).....	15
Tabel III.3	Indikator variabel Y (Penulis, 2024).....	15
Tabel III.4	Waktu Penelitian	19
Tabel IV.1	Hasil responden berdasarkan jenis kelamin.....	21
Tabel IV.2	Hasil responden berdasarkan usia.....	22
Tabel IV.3	kriteria rata-rata skor dan kategori penilaian	22
Tabel IV.4	Deskripsi jawaban responden	23
Tabel IV.5	Hasil Uji Validitas.....	25
Tabel IV.6	Hasil Uji Reliabilitas.....	26
Tabel IV.7	Hasil Uji Normalitas	26
Tabel IV.8	Hasil Uji Heteroskedastisitas	27
Tabel IV.9	Hasil Uji Linearitas.....	28
Tabel IV.10	Tabel Analisis Regresi Linier Sederhana.....	29
Tabel IV.11	Uji koefisien Determinasi R^2	30
Tabel IV.12	Hasil Uji T	31
Tabel IV.13	Gap Analysis.....	33

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A: Ketentuan Pelayanan Bagasi	40
Lampiran B: Data Observasi Permasalahan Penumpang.....	42
Lampiran C: Dokumentasi di lapangan penelitian	44
Lampiran D: SOP Ground Handling.....	45
Lampiran E: Lembar Kuesioner	48
Lampiran F: Jawaban responden	50
Lampiran G: Tabulasi Data	54
Lampiran H: Hasil Uji SPSS	59
Lampiran I: Titik Presentase Distribusi r (r tabel)	64
Lampiran J: Titik Persentase Distribusi t (t tabel)	65
Lampiran K: Lembar Bimbingan.....	66
Lampiran L: Turnitin.....	68

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Berdasarkan ICAO (2018), bandar udara merupakan area di daratan/perairan yang terdiri dari bangunan, instalasi, dan peralatan yang dirancang khusus untuk pergerakan pesawat udara, terminal kedatangan maupun keberangkatan. Bandar udara berfungsi sebagai terminal kedatangan dan keberangkatan pesawat udara, tempat bongkar muat penumpang dan kargo, dan untuk berfungsi sebagai transportasi penghubung yang dilengkapi fasilitas keselamatan dan keamanan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Di era globalisasi saat ini perkembangan industri penerbangan yang pesat, keamanan dan kenyamanan penerbangan menjadi prioritas utama. Penerbangan sebagai alat transportasi yang banyak digunakan masyarakat Indonesia. Penerbangan terbilang cukup efisien jika dibandingkan alat transportasi lain (Yazid, 2022). Berbagai persyaratan dan standar internasional harus diimplementasikan secara ketat untuk memastikan operasi penerbangan yang aman dan efisien. Peningkatan jumlah penumpang dan operasional di bandara menjadikan sumber daya manusia yang terlatih serta kompeten sangat dibutuhkan dalam sektor penerbangan.

Berdasarkan observasi penulis di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang dalam penanganan bagasi penumpang kurang optimal karena dalam proses pengambilan bagasi penumpang rentan tertukar atau terbawa penumpang lain dikarenakan tidak adanya petugas dari maskapai yang melakukan pengawasan dalam pengambilan bagasi terkait. Selain itu, fasilitas tempat pelaporan kehilangan bagasi atau bagasi rusak berupa ruangan *lost and found* tidak tersedia. Penulis menemukan beberapa permasalahan saat melakukan dinas kerja lapangan terhadap kehilangan bagasi atau kerusakan bagasi, masih banyak ditemukan kasus penyimpangan bagasi penumpang pada *baggage claim area* yang belum sesuai menurut PM 41 TAHUN 2023 yang menegaskan bahwa fasilitas *lost and found* harus tersedia untuk tempat pelaporan bagasi yang hilang

atau rusak terhadap pelayanan jasa kebandarudaraan, Maka dari itu belum maksimal dalam penerapan standar pelayanan jasa kebandarudaraan. Dengan masalah tersebut terdapat kurangnya pemahaman dan pelatihan terkait perubahan dalam PM 41 tahun 2023 di kalangan staf unit maskapai sehingga lambat dalam menyesuaikan prosedur dengan peraturan terbaru. Staf unit maskapai masih belum sepenuhnya memahami perubahan peraturan terkait fasilitas *lost and found* Sebagai akibat dari ketiadaan fasilitas ini, pelanggan menghadapi kesulitan dalam melaporkan kehilangan atau kerusakan bagasi, sehingga menciptakan ketidaknyamanan dan memperpanjang waktu penanganan kasus tersebut serta tidak tercapainya standar pelayanan yang ditetapkan.

Tabel I.1 Fenomena Permasalahan

NO	FENOMENA	KONDISI SAAT INI	AKIBAT
1.	PM 41 Tahun 2023 menetapkan bahwa fasilitas ruangan <i>lost and found</i> harus tersedia sesuai dengan standar pelayanan bagasi	Kurangnya pemahaman dan pelatihan terkait perubahan dalam PM 41 tahun 2023 di kalangan staf unit maskapai sehingga lambat dalam menyesuaikan prosedur dengan peraturan terbaru	Tidak tercapainya standar pelayanan yang ditetapkan dalam PM 41 tahun 2023
2.	Fasilitas Ruangan <i>lost and found</i>	Fasilitas tempat pelaporan kehilangan bagasi atau kerusakan bagasi berupa ruangan <i>lost and found</i> tidak tersedia	Tidak efisiennya proses pelaporan dan penemuan bagasi hilang serta lambatnya respon dan penyelesaian atas laporan kehilangan bagasi

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis merumuskan masalah dalam tugas akhir ini sebagai berikut:

- 1) Bagaimana pengaruh layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang?
- 2) Bagaimana kepuasan penumpang terhadap layanan *lost and found*?

C. Batasan Masalah

Penulis membatasi penelitian ini pada layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang sebagai dasar gambaran yang terarah dan membahas masalah sehingga tetap dalam konteks judul, maka penulis membatasi penelitian ini difokuskan pada kepuasan penumpang terhadap layanan *lost and found* di area kedatangan terkhusus *area baggage claim* dengan penumpang maskapai lion group.

D. Tujuan Penelitian

Berikut ini tujuan penulisan tugas akhir ini sebagai berikut:

- 1) Mengetahui pengaruh layanan *lost and found* terhadap tingkat kepuasan penumpang.
- 2) Mengetahui tingkat kepuasan penumpang dengan layanan *lost and found*.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penulisan tugas akhir ini adalah sebagai berikut:

- a. Bagi penulis
Untuk mendapatkan lebih banyak pengetahuan dan latihan untuk meningkatkan kemampuan berpikir secara menyeluruh.
- b. Bagi Perusahaan
Diharapkan dapat memberikan manfaat bagi perusahaan dari sekarang hingga masa yang akan datang.
- c. Bagi Lembaga (Politeknik Penerbangan Palembang)
Diharapkan dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat dari sekarang hingga masa yang akan datang.

F. Hipotesis

Hipotesis menurut Sugiyono (2019), tanggapan dalam merumuskan masalah penelitian dalam bentuk pertanyaan. Hipotesis adalah suatu pertanyaan atau asumsi yang diajukan oleh peneliti berdasarkan hasil observasi awal atau data yang ada dan kemudian diuji kebenarannya melalui proses penelitian yang lebih lanjut.

Penelitian ini menggunakan perumusan hipotesis statistik sehingga ada dua macam hipotesis nol (H_0) dan hipotesis alternatif (H_a), secara sederhananya bahwa apabila (H_0) ditolak maka (H_a) pasti diterima.

1. Hipotesis nol (H_0), tidak terdapat pengaruh layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang.
2. Hipotesis alternatif (H_a), terdapat pengaruh layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang.

G. Sistematika Penulisan

Untuk sistematika penulisan tugas akhir ini disusun untuk memudahkan Bahasa atau topik yang ada. Dalam penulisan tugas akhir ini terdiri beberapa variabel, sebagai berikut:

1. BAB I PENDAHULUAN

Membahas tentang Latar Belakang, Rumusan Masalah, Batasan Masalah, Tujuan Penelitian, Manfaat Penelitian, Hipotesis dan Sistematika Penulisan.

2. BAB II LANDASAN TEORI

Membahas kerangka pemikiran masalah dan disesuaikan dengan penelitian teori yang mendukung sesuai dengan aturan/dokumen penerbangan dan berbagai istilah penerbangan.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Membahas metode penelitian yang digunakan dalam penelitian. Observasi, tinjauan Pustaka, kuesioner serta dokumentasi akan digunakan untuk mengumpulkan data.

4. BAB IV HASIL/ ANALISIS SERTA DISKUSI

Memaparkan dan menganalisis data yang dihasilkan dari hasil penulisan dalam bentuk informasi tertulis, tabel, grafik, foto atau bentuk lain yang disertai keterangan pendukung serta hasil diskusi teoritik.

5. BAB V PENUTUP

Membahas kesimpulan penulisan dan rekomendasi saran untuk perbaikan proses pelayanan selanjutnya.

6. DAFTAR PUSTAKA

7. LAMPIRAN

BAB II LANDASAN TEORI

A. Teori Penunjang

1. Bandar Udara

Bandara, menurut Annex 14 dari ICAO, adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan maupun sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat.

Menurut Undang-Undang No.1 Tahun 2009, Bab I Pasal 1 bandara adalah kawasan di daratan/perairan dengan batas tertentu yang digunakan untuk tempat pesawat mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan pemindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan penunjang lainnya.

2. Layanan *Lost and Found*

Unit yang bertanggung jawab untuk membantu penumpang dalam hal menangani masalah kerusakan, kehilangan, dan keterlambatan bagasi atau barang bawaan penumpang merupakan unit *lost and found*, seperti yang disebutkan di lampiran B. Mengacu pada standar IATA (*International Air Transport Association*) yang diterjemahkannya menjadi bahasa Indonesia, harta benda dan barang-barang pribadi milik penumpang yang diizinkan untuk dibawa ke dalam pesawat oleh maskapai penerbangan merupakan bagasi penumpang.

Setiap bagasi diperiksa untuk mencegah penyalahgunaan (pencurian bagasi) atau penukaran bagasi antara penumpang. Proses menangani bagasi harus sesuai dengan yang ditetapkan IATA (*International Air Transport Association*):

1. *Safety & Security* (keamanan & keselamatan)
2. *Punctuality* (ketepatan waktu)
3. *Reability* (kehandalan pelayanan yang diberikan)
4. *Customer Satisfication* (kepuasan pelanggan)

Beberapa permasalahan yang ditangani. unit *lost and found* yaitu:

- a. Bagasi yang hilang/AHL (*Advice if Handling*) adalah masalah ketika bagasi penumpang hilang dan diperlambat untuk diterima
- b. Bagasi yang rusak (DPR) adalah masalah dengan bagasi yang rusak
- c. Bagasi yang *dipilfer* (kehilangan/kehilangan isi dalam) adalah masalah dengan bagasi penumpang
- d. Bagasi yang salah diambil (salah ambil) adalah masalah dengan bagasi yang ditukar.

Berdasarkan UU Nomor 1² Tahun 2009 terkait penerbangan. (Pasal 1, ayat 22) dengan bunyinya “tanggung jawab pengangkut adalah kewajiban perusahaan angkutan udara untuk mengganti kerugian yang diderita penumpang dan/ atau pengirim barang, serta pihak ketiga”. Kemudian (Pasal 143) yang berbunyi “pengangkut tidak bertanggung jawab terhadap kerugian karena rusak atau hilangnya bagasi kabin, kecuali apabila penumpang dapat membuktikan bahwa kerugian tersebut disebabkan oleh tindakan pengangkut atau orang yang dipekerjakannya”,² sementara (pasal 144)/ yang berbunyi “Pengangkut bertanggung jawab atas kerugian yang diderita oleh penumpang karena bagasi tercatat hilang, musnah, atau rusak yang diakibatkan oleh kegiatan angkutan udara selama bagasi tercatat berada dalam pengawasan pengangkut”.

Pada saat observasi di lapangan, pelayanan bagasi dikelola oleh *ground handling*. Menurut Majid (2018), aktivitas perusahaan penerbangan dalam menangani penumpang, termasuk bagasi, pos, peralatan yang membantu pergerakan pesawat di darat, dan pesawat itu sendiri selama keberangkatan dan kedatangan pesawat di bandar udara merupakan *ground handling*.

3. Kepuasan Penumpang

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan PM 30 tahun 2021 tentang Standar Pelayanan Minimal Penumpang Angkutan Udara (pasal 1, ayat 6) penumpang adalah seseorang yang tercantum di tiket dibuktikan dengan menunjukkan dokumen identitas diri yang sah dan memiliki pas yang digunakan untuk masuk kedalam pesawat (*boarding pass*).

Pada saat persepsi seseorang terhadap kinerja atau hasil produk dan harapan yang mereka miliki dibandingkan, maka kepuasan atau ketidakpuasan bisa muncul. Dengan kata lain, kepuasan dapat muncul ketika terjadi perbandingan antara kinerja yang dihasilkan dan harapan yang ada. Sebagai respons terhadap evaluasi persepsi antara kinerja aktual yang dirasakan setelah menggunakan produk atau jasa, kepuasan atau ketidakpuasan merupakan Menurut Maharani (2020), Irawan mengatakan ada beberapa tanda kepuasan:

1. Ketika pelanggan menerima layanan yang baik dan produk berkualitas tinggi dari perusahaan, mereka mengalami ekspresi kepuasan (yang berarti merasa puas).
2. Jika produk atau jasa memenuhi harapan, pelanggan akan terus membeli dan menggunakannya.
3. Setelah menggunakan produk/ jasa, seorang pelanggan yang puas justru lebih menyarankan barang tersebut kepada orang lain yang dapat membantu perusahaan memperoleh pelanggan baru.
4. Kesesuaian harapan mengacu pada sejauh mana kualitas produk atau jasa setelah pembelian sesuai dengan harapan yang dimiliki oleh pelanggan

B. Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan

Dalam mendukung penulisan tugas akhir penulis melakukan pendekatan dengan beberapa penelitian. Kajian ini dijadikan pendukung untuk membantu dalam penelitian. Adapun beberapa penelitian terdahulu yang berkaitan yaitu seperti berikut.

Tabel II.1 Kajian Yang Relevan

No.	Nama Peneliti / Tahun	Judul	Hasil Dari Penelitian
1.	Tri Susilowati, Andhika Panji Saputra/ 2022	Peranan Unit <i>Lost and Found</i> Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada	Hasil penelitian Susilowati & Saputra, S. (2022) menunjukkan petugas yang bekerja di lapangan harus memahami prosedur kerja penanganan bagasi, yang

		Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma	mengacu pada SOP (<i>Standard Operating Procedure</i>) <i>lost and found</i> dalam pelaksanaannya.
2.	Arista Melati Sukma, Febriansyah Ignas Pradana/ 2021	Analisis Kinerja Unit <i>Lost and Found</i> Dalam Penanganan Bagasi Penumpang Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta	Hasil penelitian Sukma, A.M. (2021) menunjukkan kinerja dan hambatan <i>unit lost and found</i> sehingga dapat meningkatkan layanan penanganan bagasi penumpang dengan memenuhi standar prosedur operasional (SOP), termasuk penanganan bagasi yang tidak memadai, perilaku tidak ramah, ketepatan waktu, dan kekurangan kemampuan/ keahlian petugas.
3.	Faril Aditya Pratama, Febriansyah Ignas Pradana/ 2023	Analisis Kinerja Unit <i>Lost And Found</i> Dalam Penanganan Bagasi Hilang Dan Rusak Maskapai Wings Air Di Pt. Merpati Angkasa Abadi Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin III Sumbawa	Hasil penelitian Pratama, F.A. (2023) menunjukkan unit <i>lost and found</i> maskapai Wings Air telah melanggar <i>Standar Prosedur Operasional</i> (SOP). Selain itu, ada beberapa hal yang perlu ditingkatkan pada masa mendatang, dan maskapai diharapkan untuk meningkatkan bentuk dan kualitas bagasi.

4.	Faizatul Fajariah/ 2019	Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Dan Kepercayaan <i>Passanger</i> pt garuda Indonesia (Persero)	Tujuan dari penelitian Fajariah, F. (2019) mengevaluasi pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang dan kepercayaan. dengan jumlah sampel 99 orang. Analisis jalur digunakan sebagai teknik analisis. Hasil berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, kualitas layanan juga berpengaruh terhadap kepercayaan penumpang, yang berarti bahwa layanan yang lebih baik dapat meningkatkan kepuasan penumpang.
5.	Faishal Hilmy Fathurrachman, Hodi/ 2023	Pengaruh Penanganan Bagasi Rusak Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Dari PT Kokapura Avia Di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang	Hasil penelitian Fathurrachman, F.H. (2023) menunjukkan bahwa penanganan bagasi rusak meningkatkan kepuasan penumpang 1% dalam penanganan bagasi rusak berkontribusi pada peningkatan kepuasan penumpang sebesar 0,784, menurut koefisien regresi. Sekitar 49,3% variasi dalam kepuasan penumpang disebabkan oleh variabel ini, sedangkan faktor-faktor lain mempengaruhi kepuasan sebesar 50,7%, dan diperlukan penelitian tambahan.

6.	Dwi Setiarini/ 2021	Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas <i>Lost And Found</i> Pada Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali	Hasil penelitian Setiarini, D. (2021) berupa pengaruh kualitas pelayanan petugas <i>lost and found</i> terhadap kepuasan penumpang Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali.
7.	Dyla Layliantoro/ 2022	Pengaruh Kualitas Pelayanan Unit <i>Lost And Found</i> Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang	Hasil penelitian Layliantoro, D. (2022) menunjukkan kepuasan penumpang berupa nilai signifikan t hitung 54,1%, menurut hasil penelitian.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Metode Penelitian

Metode penelitian kuantitatif digunakan dalam penelitian ini. Menurut Sugiyono (2019) metode penelitian kuantitatif dengan tujuan untuk menyelidiki sejumlah populasi atau sampel, mengumpulkan data melalui instrumen penelitian, menguji hipotesis yang telah dirumuskan dan menghasilkan kesimpulan yang berkaitan dengan permasalahan digunakan dalam menganalisis data secara kuantitatif atau statistik. Data kemudian diukur menggunakan statistik sebagai alat uji perhitungan.

1. Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian

a. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019), metode pengumpulan data berupa penelitian lapangan yang dilakukan dengan mengumpulkan data primer dan sekunder. Tujuan dari metode yang digunakan penulis untuk mempermudah mengumpulkan data tentang layanan *lost and found* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang. Untuk mencapai tujuan ini penulis menggunakan metode berikut.

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2019:203) mengungkapkan observasi adalah proses yang terdiri dari proses Pengamatan dan ingatan antara dua proses yang terjadi. Tujuan observasi adalah untuk menunjukkan aktivitas yang terjadi, orang yang terlibat, dan makna kejadian dari perspektif mereka. Dalam kasus ini, penulis melakukan observasi di bandara selama kegiatan pelatihan *on the job training* (OJT) dari tanggal 2 Oktober 2023 hingga 9 Februari 2024.

2. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2019:329), dokumentasi merupakan proses pengumpulan data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, tulisan angka,

dokumen/gambar, serta laporan keterangan yang dapat mendukung penelitian.

3. Kuesioner

Menurut Sugiyono (2019:199) kuesioner merupakan metode pengumpulan data berupa serangkaian pertanyaan/ Pernyataan tertulis yang diberikan kepada responden untuk dijawab. Penelitian ini akan menggunakan kuesioner untuk membuat analisis data lebih mudah.

4. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan dalam penelitian ini digunakan untuk memecahkan permasalahan sebagaimana di lampiran A tentang Ketentuan Pelayanan Bagasi berdasarkan PM 41 TAHUN 2023 lampiran B berupa data observasi permasalahan yang terjadi pada penumpang bulan Desember 2023 serta sebagaimana referensi yang penulis tulis di Bab II, 2.2 Kajian Pustaka Terdahulu yang Relevan.

b. Instrumen Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:102) Instrumen penelitian adalah alat yang digunakan untuk mengumpulkan data/mengukur objek dari suatu variabel penelitian. Oleh karena itu, jumlah instrumen yang akan digunakan dalam mengukur fenomena yang dapat diamati harus cukup banyak. Ini karena setiap instrumen akan melakukan pengukuran untuk menghasilkan data kuantitatif yang akurat, sehingga setiap instrumen harus memiliki skala. Dalam penelitian ini, skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap, persepsi, dan pendapat seseorang terhadap sebuah peristiwa. Bagaimana responden diminta untuk menjawab pertanyaan umum yang berfungsi untuk mengukur variabel.

Tabel III.1 Skala Likert (Sugiyono, 2019)

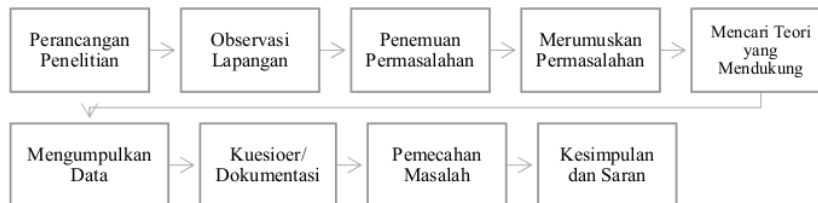
Pernyataan	Bobot
Sangat Tidak Setuju (STS)	1
Tidak Setuju (TS)	2
Cukup (C)	3
Setuju (S)	4
Sangat Setuju (SS)	5

(Sumber: Sugiyono, 2019)

B. Tahapan Penelitian

1. Desain Penelitian

Penelitian, menurut Herdayat (2019:16), proses mencari sesuatu dalam waktu yang lama dengan menggunakan metode ilmiah dan aturan-aturan yang berlaku untuk menghasilkan penelitian yang berkualitas. Dalam penelitian ini dibuat desain penelitian untuk mendukung dan memberikan hasil penelitian yang berkualitas. Studi ini menggunakan metode kuantitatif.

**Gambar III.1** Desain Penelitian

C. Variabel Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:68), variabel penelitian dapat didefinisikan sebagai elemen, fitur, atau nilai yang dimiliki oleh seseorang, objek, kegiatan yang telah mengalami perubahan dan diidentifikasi oleh peneliti untuk digunakan sebagai fokus penelitian mereka. Dari temuan ini kemudian penulis menghasilkan kesimpulan atau penilaian berupa variabel bebas (variabel independen) dan variabel terikat (variabel dependen).

1. Menurut Sugiyono (2019:68). "Variabel independen (variabel bebas) merupakan variabel yang mempengaruhi atau menjadi sebab perubahannya atau timbulnya variabel dependen (terikat)".
 2. Menurut Sugiyono (2019:68). "Variabel dependen (terikat) adalah variabel yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel bebas".
- Dalam penelitian ini, penulis menggunakan variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) yang dijelaskan pada gambar dibawah ini.



Gambar III.2 Variabel Penelitian

Dengan ditentukannya variabel X dan Y pada penelitian, indikator pertanyaan dari variabel X terdiri dari 2 indikator dan Y terdiri dari 1 indikator seperti pada tabel dibawah ini.

Tabel III.2 Indikator Variabel Bebas X (Penulis, 2024)

Variabel Penelitian	Indikator
1. Layanan <i>lost and found</i>	1. Fasilitas layanan <i>lost and found</i> 2. Petugas <i>lost and found</i> yang berjaga

Tabel III.3 Indikator variabel Terikat Y (Penulis, 2024)

Variabel Penelitian	Indikator
1. Kepuasan penumpang	1. Tingkat pelayanan <i>lost and found</i>

D. Teknik Analisis Data

Analisis data, menurut Sugiyono (2019:482), adalah fase yang mencakup pengorganisasian data yang dikumpulkan dari berbagai sumber, termasuk observasi lapangan, dokumentasi, dan penyebaran angket atau kuesioner. Teknik analisis data menggunakan statistik kuantitatif (Sugiyono, 2019:206). Setelah data diperoleh, penulis menggunakan teknik analisis kuantitatif untuk menunjukkan atau menjelaskan variabel-variabel yang menjadi perhatian

penulis, yaitu layanan *lost and found* yang berkaitan dengan tingkat kepuasan penumpang dalam laporan kehilangan bagasi atau kerusakan bagasi.

1. Uji Instrumen

Uji Instrumen ini terdiri dari dua pengujian, yaitu uji validitas dan uji reliabilitas. Menurut Janna (2021) pengujian instrumen bisa dilakukan seperti berikut.

a. Uji Validitas

Suatu ukuran yang memiliki nilai validitas tinggi merupakan Tingkat validitas suatu instrumen (Wahyuningsih, 2019). Selain itu, menurut Janna (2021) instrumen dapat mewakili dan digunakan dalam penelitian jika alat ukur yang digunakan dinyatakan valid. Dengan kata lain, suatu teknik dalam menentukan apakah suatu instrumen pengukuran mampu secara tepat dan konsisten mengukur variabel merupakan Uji validitas.

b. Uji Reliabilitas

Reliabilitas menurut Arikunto (2018), mengacu kepada kepercayaan bahwa dokumen yang digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumennya sudah baik (Wahyuningsih, 2019). Menurut Janna (2021), uji reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi seberapa andal suatu instrumen dapat mengukur fenomena yang sama secara konsisten. Dengan kata lain, instrumen dianggap reliabel jika dapat menghasilkan data yang sama atau konsisten.

2. Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik merupakan prasyarat statistik yang harus terpenuhi. Uji asumsi ini terdiri dari tiga pengujian, yaitu uji normalitas, uji heteroskedastisitas, dan uji linear.

a. Uji Normalitas

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Sugiyono, 2018), normalitas merupakan konsep yang digunakan untuk digunakan untuk menentukan apakah distribusi sampel populasi mengikuti pola normal. Distribusi data yang mengikuti pola normal dapat dikenali dari bentuknya yang menyerupai kurva lonceng serta memiliki sifat simetris. Metode yang digunakan adalah *exact test Monte Carlo* dari *One-Sample Kolmogorov-Smirnov*

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas, yang dijelaskan oleh (Sugiyono, 2018), adalah metode yang berguna untuk mengidentifikasi keberagaman varian variabel pengganggu dalam persamaan regresi. Teknik ini dilakukan dengan meregresi model regresi untuk mendapatkan residual, setelah itu residual tersebut bersifat mutlak dan dilakukan regresi terhadap seluruh variabel independen

c. Uji Linearitas

Suatu pengujian untuk mengetahui hubungan linear antar variabel merupakan uji linearitas (Yusuf, 2024). Keakuratan spesifikasi model dapat dievaluasi melalui uji linearitas (Komalasari et al., 2024). Keputusan yang diambil dalam pengujian linearitas, yaitu dari hubungan linier antara variabel pada saat mendapatkan nilai signifikansi < 0.05 .

3. Analisis Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi adalah teknik perhitungan statistik untuk menentukan seberapa erat hubungan antar variabel (Trianggana, 2020). Dengan model persamaan yang menunjukkan hubungan satu variabel bebas (X) dengan satu variabel tak bebas (Y). Secara matematik, persamaan ini biasanya diwakili dengan garis lurus:

$$Y = a + bx$$

Dimana :

Y = garis regresi / variabel *response* (kepuasan penumpang)

a = konstanta

b = konstanta regresi

x = variabel bebas (layanan *lost and found*)

Selanjutnya, hasil yang diperoleh akan diuji menggunakan uji t pada tingkat kepercayaan 0,95 atau taraf signifikansi $\alpha = 0,05$.

4. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R^2), menurut Ghozali (2018:97), menunjukkan seberapa baik model dapat menjelaskan variasi variabel dependen dengan nilai berkisar antara nol dan satu. Koefisien determinasi (R^2) digunakan untuk menentukan persentase perubahan variabel dependen (Y) yang disebabkan

oleh variabel independen (X) dan untuk menentukan tingkat hubungan antara dua variabel.

Rumus koefisien determinasi adalah (Imam Gozhali, 2018):

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

R^2 = Koefisien determinasi.

5. Uji Hipotesis

Uji hipotesis adalah salah satu metode yang dapat menguji signifikansi pengaruh variabel Layanan *lost and found* (X), terhadap variabel Kepuasan penumpang (Y) untuk menguji H_0 diterima atau ditolak.

E. Objek Penelitian, Populasi dan Sampel

1. Objek Penelitian

Menurut Sugiyono (2019:38) pengertian objek penelitian, “suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya”. Objek dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai lion group di area kedatangan terkhusus *area baggage claim* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang.

2. Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi adalah area yang terdiri dari subjek/ objek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang telah ditentukan oleh penulis untuk dipelajari dan kemudian menarik kesimpulan (Sugiyono, 2019:126).

Dalam penelitian ini subyek penelitian adalah unit *lost and found* di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang selama bulan Desember tahun 2023 pada waktu *peak hour* dengan rata-rata penumpang berjumlah 721 penumpang setiap harinya.

3. Sampel

Menurut Sugiyono (2019:127), hanya sebagian kecil dari populasi yang diteliti dapat diwakili, sehingga sebagian kecil dari populasi dapat diwakili. Selain itu, penting untuk diingat bahwa pemilihan sampel harus representatif, artinya sampel harus secara akurat mewakili atau mencerminkan populasi secara keseluruhan. Penulis menggunakan rumus slovin berikut untuk menentukan sampel:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2} \quad \text{Keterangan: } n = \text{Jumlah Sampel}$$

N = Jumlah Populasi

e = Batas kesalahan maksimal yang ditolerir sampel

alias tingkat signifikansi adalah 0,1 (10%)

Berdasarkan jumlah penumpang per-bulan Desember 2023 pada waktu sibuk dimulai dari jam 08.00-08.45 WIB dengan 5 (Lima) penerbangan.

$$n = \frac{721}{1 + 721 (0,1)^2}$$

$$n = \frac{721}{1 + 721 (0,01)} = n = 87,81 \quad n = 88$$

Dengan asumsi jumlah penumpang yang melakukan penerbangan sehingga didapatkan sampel sebanyak 87,81 dilakukan pembulatan menjadi 88 penumpang.

F. Tempat dan Waktu Penelitian

1. Tempat Penelitian

Penulis memilih Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang sebagai lokasi penelitian tugas akhir penulis dikarenakan data yang diperlukan mudah didapat dalam membantu menyelesaikan tugas akhir.

2. Waktu Penelitian

Penelitian dimulai pada *On the Job Training* (OJT) yang dilakukan dari tanggal 2 Oktober 2023 hingga Juli 2024.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian

Pada hasil dari penelitian ini akan dibahas menggunakan metode kuantitatif dan mengumpulkan data melalui observasi dan kuesioner. Penumpang lion group yang menunggu pengambilan bagasi di area kedatangan adalah subjek penelitian ini. Penelitian ini dimulai pada tahun 2023 dan hasilnya diuraikan di bawah ini. Penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner, observasi, dan pengujian data menggunakan *Statistical Product for the Social Sciences*, atau SPSS. dengan judul Analisis Kebutuhan Layanan *lost and found* Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang.

1. Deskripsi Responden

Penulis mengumpulkan 88 responden melalui penyebaran kuesioner, yang sesuai dengan rumus slovin yang penulis gunakan untuk menghitung jumlah responden dalam penelitian. Dari data tersebut, penulis dapat memperoleh responden berdasarkan beberapa kriteria seperti berikut:

a. Jenis kelamin

Tabel karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin

Tabel IV.1 Hasil responden berdasarkan jenis kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki-laki	38	43,2%
Perempuan	50	56,8%
Total	88	100%

Berdasarkan **Tabel IV.1**, bisa disimpulkan jumlah responden laki-laki sebanyak 38 orang, atau 43,2% dari total, dan jumlah responden perempuan sebanyak 50 orang, atau 56,8% dari total. Data menunjukkan jumlah responden perempuan dalam penelitian ini lebih besar dari jumlah responden laki-laki.

b. Usia

Tabel IV.2 Hasil responden berdasarkan usia

	Umur	Jumlah	Presentase
1.	18 – 25 Tahun	69	78,4%
2.	26 – 35 Tahun	16	18,2%
3.	36 – 45 Tahun	3	3,4%
4.	46 – 55 Tahun	0	0%
5	55 Tahun keatas	0	0%
	Total	88	100%

Berdasarkan **Tabel IV.2** bisa dilihat paling banyak responden dengan usia 18-25 tahun, yaitu 69 orang atau 78,4%. Usia 26-35 tahun, yaitu 16 orang atau 18,2%. Kemudian usia 36-45 tahun, yaitu 3 orang atau 3,4%. Selanjutnya tidak ada responden untuk rentan usia 46-55 tahun dan 55 tahun keatas.

c. Deskripsi Jawaban Responden

Dalam pengisian kuesioner pastinya responden memiliki perspektif yang berbeda saat mengisi kuesioner. Dalam penelitian ini, ada lima belas pernyataan dan skala pengukuran mulai dari satu hingga lima. Penilaian responden terhadap variabel penelitian digambarkan dalam kuesioner ini. Mengacu pada skala pengukuran yang telah ditetapkan terhadap instrumen penelitian, hasil jawaban responden kemudian disusun kembali kebeberapa interval kelas dengan rumus interval:

$$4 \text{ Rentangan} = \text{Nilai Tertinggi} - \text{Nilai Terendah} = 5 - 1 = 4$$

Jumlah Kelas = 5 kelas

$$\text{Interval} = \frac{\text{Rentangan (R)}}{\text{jumlah kelas (K)}} = \frac{4}{5} = 0,80$$

Dalam penelitian ini, skor mencapai nilai tertinggi 5 dan nilai terendah 1. Oleh karena itu, kriteria pengukuran dapat disusun antara lain:

Tabel IV.3 kriteria rata-rata skor dan kategori penilaian

No	Kriteria	Pernyataan
1	1,00 – 1,80	Sangat Tidak Setuju
2	1,81 – 2,60	Tidak setuju
3	2,61 – 3,40	Cukup
4	4,41 – 4,20	Setuju
5	4,21 – 5,00	Sangat Setuju

Sumber : Sugiyono (2018)

Mengacu pada kriteria pengukuran **Tabel IV.3**, semakin baik tanggapan responden maka semakin tinggi nilai kriteria yang didapatkan. Adapun jawaban responden dapat dilihat pada Lampiran D dan disimpulkan sebagai berikut:

Tabel IV.4 Deskripsi jawaban responden

Pernyataan	Skala Likert					Rata-rata	Kriteria
	1	2	3	4	5		
X1	9 (10,2%)	38 (43,2%)	41 (46,6%)	0 (0%)	0 (0%)	2,36	Tidak Setuju
X2	5 (5,7%)	42 (47,7%)	41 (46,6%)	0 (0%)	0 (0%)	2,40	Tidak Setuju
X3	5 (5,7%)	68 (77,3%)	15 (17%)	0 (0%)	0 (0%)	2,11	Tidak Setuju
X4	11 (12,5%)	48 (54,5%)	29 (33%)	0 (0%)	0 (0%)	2,20	Tidak Setuju
X5	3 (3,4%)	35 (39,8%)	50 (56,8%)	0 (0%)	0 (0%)	2,53	Tidak Setuju
X6	7 (8%)	52 (59,1%)	28 (31,8%)	1 (1,1%)	0 (0%)	2,26	Tidak Setuju
X7	11 (12,5%)	40 (45,5%)	35 (39,8%)	2 (2,3%)	0 (0%)	2,31	Tidak Setuju
X8	12 (13,6%)	49 (55,7%)	27 (30,7%)	0 (0%)	0 (0%)	2,17	Tidak Setuju

X9	3 (3,4%)	62 (70,5%)	22 (25%)	1 (1,1%)	0 (0%)	2,23	Tidak Setuju
X10	12 (13,6%)	31 (35,2%)	42 (47,7%)	1 (1,1%)	2 (2,3%)	2,43	Tidak Setuju
Rata-rata keseluruhan						2,3	Tidak Setuju
Y1	23 (26,1%)	41 (46,6%)	24 (27,3%)	0 (0%)	0 (0%)	2,01	Tidak Setuju
Y2	8 (9,1%)	36 (40,9%)	44 (50%)	0 (0%)	0 (0%)	2,40	Tidak Setuju
Y3	16 (18,2%)	45 (51,1%)	27 (30,7%)	0 (0%)	0 (0%)	2,12	Tidak Setuju
Y4	13 (14,8%)	43 (48,9%)	32 (36,4%)	0 (0%)	0 (0%)	2,21	Tidak Setuju
Y5	17 (19,3%)	44 (50%)	27 (30,7%)	0 (0%)	0 (0%)	2,11	Tidak Setuju
Rata-rata keseluruhan						2,17	Tidak Setuju

Dari **Tabel IV.4** dapat dijelaskan beberapa informasi di antaranya :

- a) Variabel Layanan *lost and found* (X) memiliki 10 pernyataan dengan pengukuran skala likert 5 poin memiliki nilai rata-rata 2,3, yaitu berada pada kriteria antara 1,81 - 2,60. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian penumpang merasa tidak puas dengan fasilitas dan layanan petugas *lost and found*.
- b) Variabel Kepuasan Penumpang (Y) memiliki 5 pernyataan dengan pengukuran skala likert 5 poin menunjukkan nilai rata-rata 2,17, yaitu berada pada kriteria antara 1,81 - 2,60. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian penumpang merasa tidak puas dengan tingkat pelayanan *lost and found*.

2. Uji Instrumen

a. Uji Validitas Data

Sebelum dilakukan pengolahan data terhadap seluruh jawaban yang diberikan oleh responden penulis melakukan uji validitas data. Untuk menguji validitas kuesioner, aplikasi IBM SPSS (*Statistical Product for the Social Sciences*) digunakan. Ada dua kriteria perumusan digunakan

a) Jika nilai $r_{hitung} \geq$ dari r_{tabel} , maka kuesioner tersebut valid

b) Jika nilai $r_{hitung} \leq$ dari r_{tabel} , maka kuesioner tersebut tidak valid.

Menurut hasil uji validitas, setiap variabel memiliki hasil yang valid, seperti dalam tabel berikut.

Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas

Variabel	Indikator	r-hitung	r-tabel	Keterangan
(X) Layanan <i>Lost and Found</i>	1	0.464	0,209	Valid
	2	0.647	0,209	Valid
	3	0.475	0,209	Valid
	4	0.628	0,209	Valid
	5	0.551	0,209	Valid
	6	0.527	0,209	Valid
	7	0.557	0,209	Valid
	8	0.723	0,209	Valid
	9	0.601	0,209	Valid
	10	0.692	0,209	Valid
(Y) Kepuasan Penumpang	1	0.814	0,209	Valid
	2	0.621	0,209	Valid
	3	0.749	0,209	Valid
	4	0.684	0,209	Valid
	5	0.808	0,209	Valid

Data yang diperoleh berdasarkan hasil uji instrumen penelitian dengan menyebarkan kuesioner kepada 88 responden. Pada **Tabel IV.5** tersebut dapat dilihat bahwa setiap indikator pernyataan adalah valid, yang dibuktikan r_{hitung}

lebih besar dari r_{tabel} yang bernilai 0,209 sejalan dengan penelitian (Layliantoro, 2022).

b. Uji Reliabilitas

Konsistensi dari jawaban kuesioner merupakan hasil keputusan uji reliabilitas. hal ini dapat ditentukan dengan melakukan perhitungan Signifikan *Cronbach's Alpha*. Kuesioner bisa dinyatakan reliabel atau memiliki konsistensi, jika nilai signifikan $> 0,60$ (Kurniawan, 2019).

Hasil perhitungan uji reliabilitas yang telah dilakukan penulis menggunakan *One Shot* berdasarkan perhitungan aplikasi SPSS (*Statistical Product for the Social Sciences*) versi 25 dapat dilihat pada lampiran F. Berikut hasil perhitungan lebih jelasnya.

Tabel IV.6 Hasil Uji Reliabilitas

VARABEL	Cronbach's Alpha	KETERANGAN
X (<i>Layanan lost and found</i>)	0,787	CA $> 0,6$ = Reliabel
Y (<i>Kepuasan Penumpang</i>)	0,790	CA $> 0,6$ = Reliabel

Tabel IV.6 menunjukkan bahwa variabel data yang dapat digunakan untuk melakukan penelitian karena nilai rata-rata semua instrumen penelitian memiliki koefisien nilai *Chronbach Alpha* yang lebih besar dari 0,60.

3. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Normalitas

Suatu pengujian untuk mengetahui apakah data dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak merupakan uji normalitas (Sugiyono, 2022). Pengujian normalitas dilakukan pada penelitian ini dengan menggunakan IBM SPSS (*Statistical Product for the Social Sciences*). Peneliti menggunakan uji *Monte Carlo* untuk melakukan pengujian normalitas dengan tingkat kepercayaan level sebesar 95% (Ghozali, 2018).

Menurut Yusuf (2024) keputusan yang diambil dalam pengujian normalitas, yaitu:

- a) Data suatu penelitian normal, pada saat mendapatkan nilai signifikan > 0.05 .
- b) Data suatu penelitian tidak normal, pada saat mendapatkan nilai signifikan < 0.05 .

Tabel IV.7 Hasil Uji Normalitas

Jumlah Sample (N)	Signifikan	Keterangan
88	0,082	0,082 > 0,05 = Normal

Uji normalitas yang ditunjukkan pada **Tabel IV.7** di atas menunjukkan nilai perhitungan sebesar 0,082, melebihi nilai 0,05, artinya data yang diolah dalam penelitian ini memiliki distribusi normal.

b. Uji Heteroskedastisitas

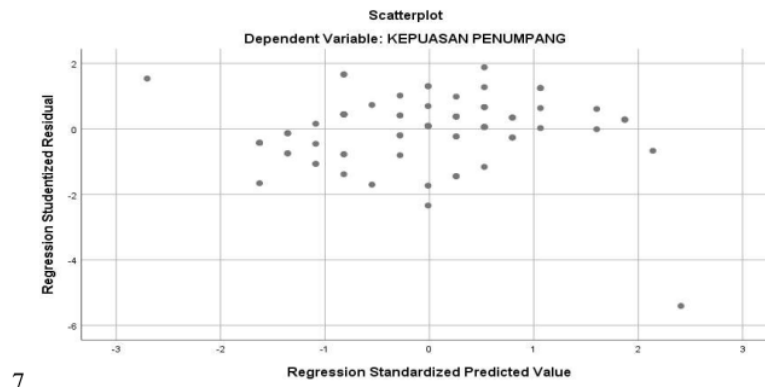
Pengujian model regresi yang melihat ketidaksamaan varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain merupakan uji heteroskedastisitas (Komalasari dkk., 2024). Gejala heteroskedastisitas harus dihindari dalam suatu penelitian sehingga penelitian dapat dikatakan baik (Yusuf, 2024). Pengujian heteroskedastisitas dalam penelitian ini dilakukan dengan aplikasi IBM SPSS, seperti **Tabel IV.8** berikut.

Tabel IV.8 Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	0,657	0.803		0.818	0.416
	Layanan <i>lost and found</i>	0.021	0.034	0.064	0.598	0.551
Jika nilai signifikansi > 0.05 , maka tidak terjadi gejala heteroskedastisitas						

Hasil uji heteroskedastisitas memiliki nilai signifikansi 0,551, melebihi nilai ketentuan signifikansi 0,05, seperti yang ditunjukkan dalam **Tabel IV.8**. Jadi, sejalan dengan penelitian Putra (2023), yang menyebutkan gejala

heteroskedastisitas tidak ditemukan selama pengolahan data ini. Pada pengujian heterokedastisitas ditemukan ketidaksamaan dalam variansi dan residual model regresi. *Uji scatter plot* dapat digunakan untuk menentukan heterokedastisitas, menurut model regresi ini (Sugiyono, 2019).



Gambar IV.1 Grafik Scatterplot
Sumber: pengolahan data 2022

Menurut **Gambar IV.2**, tidak ada heteroskedastisitas dalam model regresi karena semua data variabel memiliki sebaran acak dan tidak ada pola yang jelas. Selain itu, pada sumbu Y titik-titik tersebar di atas dan di bawah angka 0.

c. Uji Linearitas

Suatu pengujian dalam mengetahui hubungan linear antar variabel merupakan uji linearitas (Yusuf, 2024). Keakuratan spesifikasi model dapat dievaluasi melalui uji linearitas (Komalasari dkk., 2024) Dalam penelitian ini, linearitas diuji dengan menggunakan program IBM SPSS. Dalam kasus di mana hipotesis dibuat dan nilai signifikansi $< 0,05$, variabel terikat memiliki dampak terhadap variabel bebas:

H_0 : tidak terdapat pengaruh layanan *lost and found* (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

H_a : terdapat pengaruh layanan *lost and found* (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Untuk membuktikan hipotesis di atas, linearitas akan diuji, seperti yang ditunjukkan pada **Tabel IV.9**.

Tabel IV.9 Hasil Uji Linearitas

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			

Mengacu pada **Tabel IV.9** nilai signifikan pengujian linearitas adalah 0,000 atau kurang dari 0,05 dan sesuai dengan syarat ketentuan pengambilan keputusan yang telah dijelaskan. Oleh karena itu, dari hasil pengujian bisa disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak. Ini menunjukkan bahwa variabel layanan *lost and found* (X) memengaruhi variabel kepuasan pelanggan (Y) sejalan dengan penelitian (Fathurrachman, 2023).

4. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Sugiyono (2019) Penggambaran suatu model hubungan satu variabel bebas/*predictor* (X) dengan satu variabel tak bebas/*response* (Y) dapat menggunakan data berskala interval atau rasio. Persamaan regresi sederhana dapat dirumuskan seperti berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1$$

Tabel IV.10 Tabel Analisis Regresi Linier Sederhana

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-1.273	1.115		-1.142	0.257
Layanan <i>lost and found</i>	0.527	0.048	0.766	11.038	0.000

Nilai signifikan < 0.05, maka terdapat pengaruh signifikan.

Keterangan : layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang pada Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang.

Maka, berdasarkan **Tabel IV.10** didapatkan persamaan berikut:

$$Y = a + \beta X_1$$

$$Y = -1.273 + 0,766 (X_1)$$

- a. Koefisien konstanta (a) sebesar -1.273 merupakan konstanta saat variabel kepuasan penumpang belum dipengaruhi oleh variabel lainnya dimana ketika variabel kepuasan penumpang tidak dipengaruhi oleh variabel lain, yaitu layanan *lost and found*, maka variabel kepuasan penumpang tetap atau sama dengan (0) dalam situasi di mana layanan *lost and found* tidak diperhatikan di Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang.
- b. yang berarti bahwa kepuasan penumpang meningkat sebesar 0,766 jika variabel layanan *lost and found* meningkat sebesar 1 satuan. di Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang, kepuasan penumpang meningkat sebagai hasil dari layanan *lost and found* yang lebih baik. Layanan *lost and found* meningkatkan kepuasan penumpang, menurut koefisien regresi bernilai positif terhadap kepuasan penumpang.

5. Koefisien Determinasi R^2

Menurut Ghozali (2018) analisis ini dipergunakan untuk mengetahui seberapa besar perubahan layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang yang ditunjukkan dalam persentase. Berdasarkan **Tabel IV.11** terdapat hasil dari koefisien determinasi R^2 , sebagai berikut.

Tabel IV.11 Uji koefisien Determinasi R^2

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

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

$$= 0,586 \times 100\%$$

$$= 58,6 \%$$

Merujuk ⁴ pada **Tabel IV.11**, dapat dilihat bahwa besarnya (R square) adalah 0,586, yang menunjukkan hubungan yang kuat antara pengaruh variabel layanan

lost and found terhadap kepuasan penumpang sebesar 58,6%. Sisanya, 41,9 % (100% - 58,6% = 41,9%) merupakan pengaruh dari faktor lain yang tidak dapat dijelaskan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian (Setiarini, 2021).

6. Uji Hipotesis

a. Uji T

Tujuan dari pengujian hipotesis parsial berfungsi sebagai penentu apakah variabel independen layanan *lost and found* (X) berdampak pada variabel dependen kepuasan penumpang (Y). Tabel berikut menunjukkan hasil perhitungan uji T menggunakan IBM SPSS (*Statistical Product for the Social Sciences*).

Kriteria penerimaan dan penolakan H_0 :

- H_0 ditolak apabila nilai $\text{sig.}t < 0,05$ tidak terdapat pengaruh layanan *lost and found* (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y)
- H_0 diterima apabila nilai $\text{sig.}t > 0,05$ Terdapat pengaruh layanan *lost and found* (X) terhadap kepuasan pelanggan (Y)

Tabel IV.12 Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1.273	1.115		-1.273	0.257
	Layanan <i>lost and found</i>	0.527	0.048	0.766	11.038	0.000
Nilai signifikan < 0.05, maka terdapat pengaruh signifikan.						

Merujuk pada **Tabel IV.12** diperoleh taraf signifikan $0,000 < 0,05$, maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Selain itu, hasil T_{hitung} sebesar 11,038 dan nilai T_{tabel} sebesar 1,987 maka $T_{hitung} 11,039 > 1,987 T_{tabel}$ sejalan dengan penelitian (Putra, 2023). Sehingga terdapat pengaruh signifikan X terhadap Y yang menunjukkan adanya pengaruh layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang.

B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian, penulis menggunakan metode survei *google forms* untuk mengumpulkan data, sejalan dengan penelitian sebelumnya (Setiyo dkk., 2024). Metode ini mengumpulkan 88 responden yang sesuai dengan target sampel. Penumpang di Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang sebagian besar perempuan dan berusia antara 18 dan 25 tahun.

Penelitian ini telah menjalani sejumlah uji, termasuk uji validitas dan reliabilitas, setelah diskusi tentang para responden di atas. Manfaat dari melakukan pengujian ini adalah untuk menentukan validitas kuesioner sebagai sumber data penelitian. pengujian reliabilitas dan validitas dengan menggunakan sampel responden dengan kriterianya. Tabel *product moment* digunakan dalam pengujian validitas. Sedangkan *cronbach's alpha* digunakan dalam pengujian reliabilitas penelitian ini. Selain itu, guna melanjutkan analisis data, penelitian ini juga menggunakan asumsi klasik sebagai pengujian prasyarat. Ini termasuk uji normalitas, heteroskedasitas, linearitas, dan koefisien determinasi. Penelitian ini menggunakan SPSS (*Statistical Product and Service Solutions*) versi 25, sebuah seri IBM SPSS, untuk mengolah data kuesioner seperti yang dilakukan dalam penelitian (Nugraha dkk., 2024)

Pada penelitian ini yang berjudul “Analisis Kebutuhan Layanan *lost and found* Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang”, sebelum dilaksanakannya sebuah penelitian maka diperlukan adanya analisis hipotesis penelitian, yaitu sebagai berikut:

H_0 : tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kebutuhan Layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang.

H_a : terdapat pengaruh positif dan signifikan antara variabel Kebutuhan Layanan *lost and found* terhadap kepuasan penumpang.

Setelah itu, yang perlu dilakukan adalah menentukan perbandingan antara nilai t hitung dengan t_{tabel} . Adapun syarat yang diperlukan dalam melakukan perbandingan ini, yaitu sebagai berikut:

- a. Jika nilai $t_{hitung} < t_{tabel}$, maka H_0 diterima.
- b. Jika nilai $t_{hitung} > t_{tabel}$, maka H_0 ditolak.

maka dapat diperoleh pembahasan dengan variabel bebas layanan *lost and found* dengan variabel terikat kepuasan penumpang sebagai berikut :

- a. Hasil dari uji-t tentang Pengaruh layanan *lost and found* terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang menunjukkan pengaruh yang signifikan antara layanan *lost and found* dan kepuasan penumpang, seperti yang ditunjukkan dalam tabel 4.13. tvariabel layanan *lost and found* memiliki signifikansi 0,000 terhadap kepuasan penumpang, dengan nilai signifikansi lebih kecil dari 0,05, yang menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, kebutuhan layanan *lost and found* memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang sejalan dengan penelitian (Faizatul Fajariah, 2019). Menunjukkan bahwa kepuasan penumpang meningkat dengan semakin baiknya layanan *lost and found* Bandara Sultan Mahmud Baddarudin II Palembang.
- b. Dari hasil data penyebaran kuesioner kepuasan penumpang terhadap layanan *lost and found* pada tabel IV.4⁴ diukur dengan 15 item pernyataan dengan menggunakan skala likert 5 poin. Dengan 10 pertanyaan variabel x memperoleh hasil sebesar 2,3 dan 5 pertanyaan variabel y⁴ memiliki nilai rata-rata sebesar 2,17 yang berada pada rentang kriteria 1,81 – 2,60. Hal ini berarti sebagian besar penumpang pada Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang tidak puas.
- c. Untuk mengetahui pemenuhan layanan *lost and found* penulis membuat gap analisis tentang fenomena permasalahan yang terjadi sebenarnya terhadap kesesuaian peraturan, *Standar Operasional Prosedur* (SOP), maupun data hasil observasi penulis yang telah dikemukakan dalam lampiran.

Tabel IV.13 Gap Analisis

No.	Kondisi saat ini	Kondisi yang diinginkan	Kesesuaian peraturan/sop
1.	 <p>Tidak tersedianya fasilitas <i>lost and found</i> untuk tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak sehingga menyebabkan tidak efisiensinya dalam hal pelaporan kehilangan atau kerusakan barang</p>	Tersedia fasilitas <i>lost and found</i> untuk tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak di area kedatangan	Tersedia fasilitas <i>lost and found</i> untuk tempat pelaporan bagasi yang hilang atau rusak
2.	 <p>Tidak adanya petugas yang berjaga di area kedatangan saat pengambilan bagasi</p>	Petugas random harus berada di tempat tugas (pintu keluar dan sekitar konveyor)	Petugas random harus berada di tempat tugas (pintu keluar dan sekitar konveyor) sebelum penumpang tiba di area pengambilan bagasi
3.	 <p>Tidak adanya petugas yang melakukan pengecekan label bagasi penumpang untuk mencegah tindakan melawan hukum.</p>	Petugas Melakukan pengecekan label bagasi penumpang (mencocokkan nomor label bagasi penumpang dengan nomor label yang dimiliki/ dipegang penumpang)	Melakukan pengecekan label bagasi penumpang (mencocokkan nomor label bagasi dengan nomor label yang dimiliki/ dipegang penumpang) untuk mencegah tindakan pencurian dan tertukarnya bagasi antara satu penumpang dengan penumpang lainnya

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 ² 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 di area 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 \(kemhub.go.id\)](https://www.kemhub.go.id/peraturan/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 \(kemhub.go.id\)](https://www.kemhub.go.id/peraturan/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 \(d1wqtxs1xzle7.cloudfront.net\)](https://www.cloudfront.net/d1wqtxs1xzle7/36958-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 \(kemenhub.go.id\)](http://kemenhub.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 Surono 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. Sunting 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. Ani 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. Noviadrianto	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

 Angkasa Aviasi Servis	SOP GROUND HANDLING	Page : 112 of 131
	3. AIRSIDE	

Adalah staff yang stndby 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 & Analsys 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 dn 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 administrsi operasional. Baik yang berhubungan dengan perbaikan bagasi smpi dengan pengantaran bagasi.

 Angkasa Aviasi Servis	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 sempumaan 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:

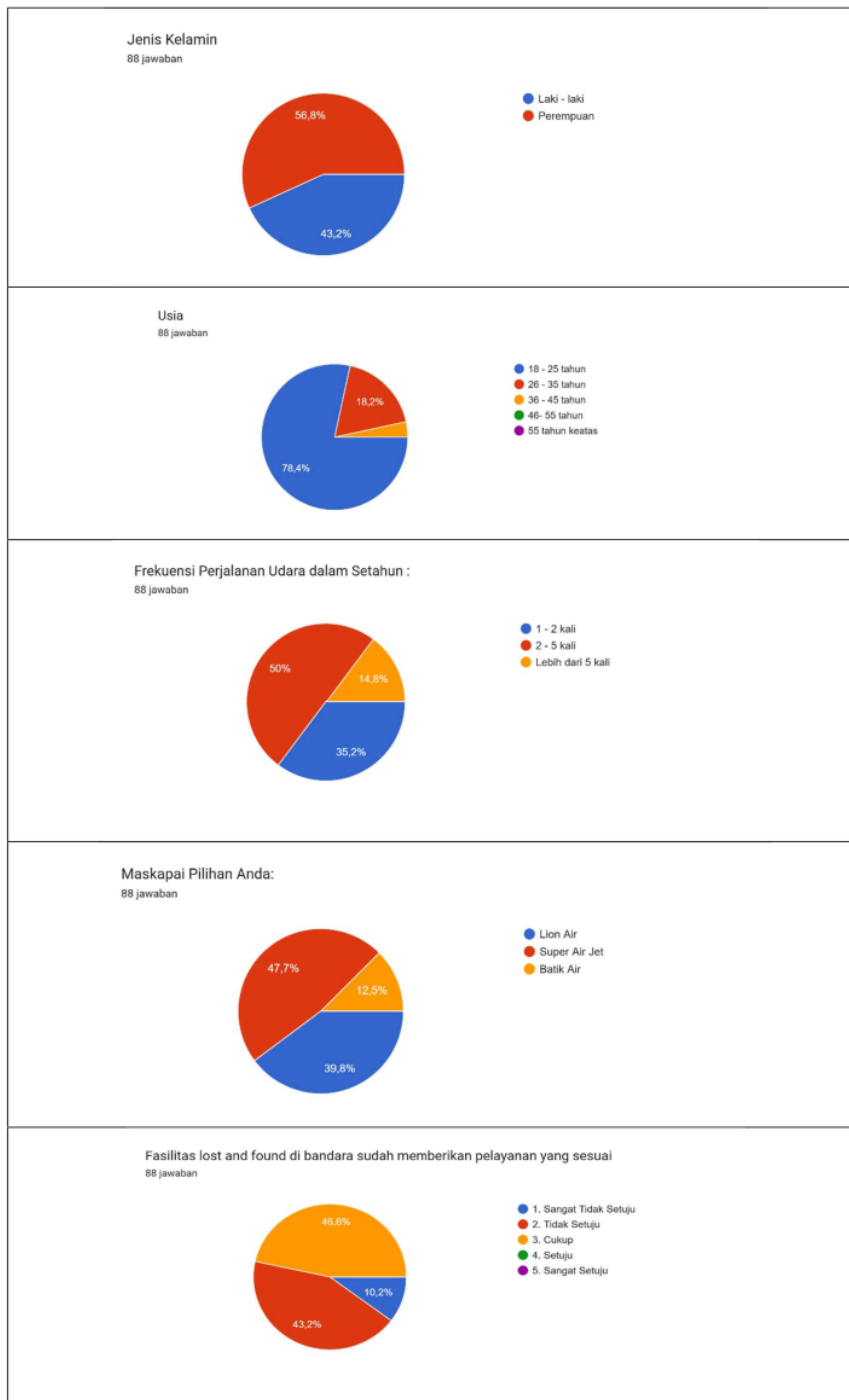
- 1 = Sangat Tidak Setuju
- 2 = Tidak Setuju
- 3 = Cukup
- 4 = Setuju
- 5 = Sangat Setuju

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					

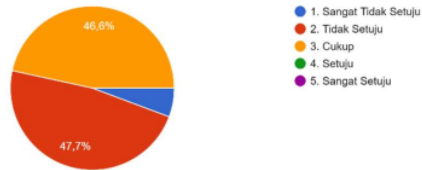
8	Komunikasi Dengan Petugas Dalam Penanganan Bagasi di Area Kedatangan sangat baik.					
9	Petugas Penanganan Bagasi sangat tanggap Dalam Menangani Keluhan/ Permintaan Pengguna Jasa					
10	Apakah Petugas Penanganan Bagasi Memberikan Pelayanan Yang Nyaman Serta Bertanggung Jawab					

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					

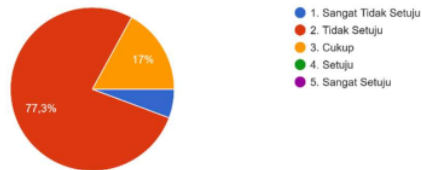
Lampiran F: Jawaban responden



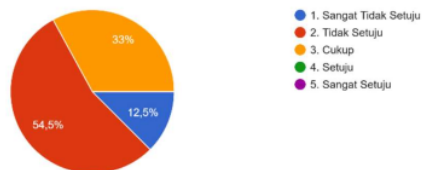
Dengan tersedianya Fasilitas Lost and found sangat membantu anda dalam kasus penanganan bagasi hilang/rusak.
88 jawaban



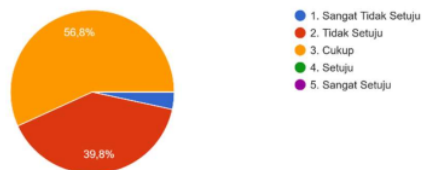
Keamanan bagasi sangat terjamin ketika di conveyor belt atau di antrian bagasi
88 jawaban



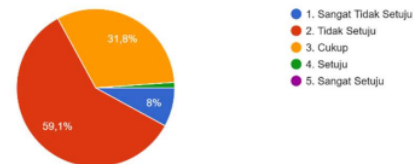
Ketersediaan tempat pelaporan kehilangan bagasi/ kerusakan sangat optimal
88 jawaban



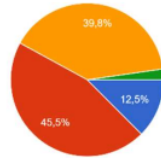
Tempat penyimpanan bagasi tertinggal sudah tersedia
88 jawaban



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

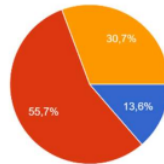


Petugas penanganan bagasi di area kedatangan mendahulukan kepentingan pengguna jasa ketika memberikan pelayanan
88 jawaban



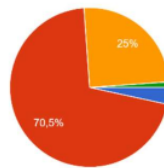
- 1. Sangat Tidak Setuju
- 2. Tidak Setuju
- 3. Cukup
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

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



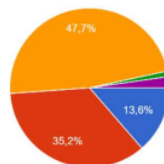
- 1. Sangat Tidak Setuju
- 2. Tidak Setuju
- 3. Cukup
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

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



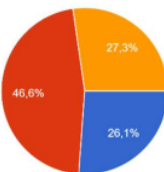
- 1. Sangat Tidak Setuju
- 2. Tidak Setuju
- 3. Cukup
- 4. Setuju
- 5. Sangat Setuju

Petugas penanganan bagasi memberikan pelayanan yang nyaman serta bertanggung jawab
88 jawaban



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

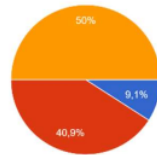
Layanan lost and found di area kedatangan sudah sesuai yang sesuai anda dibutuhkan.
88 jawaban



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

Fasilitas lost and found di area kedatangan sudah sesuai kebutuhan anda.

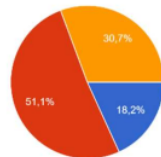
88 jawaban



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

Kecepatan petugas lost and found dalam pencarian bagasi penumpang yang hilang dan rusak sudah optimal.

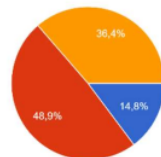
88 jawaban



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

Kondisi bagasi yang diterima penumpang utuh sesuai dengan yang diserahkan saat check-in.

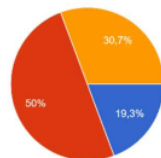
88 jawaban



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

Adanya Jaminan bagi penumpang yang mengalami kehilangan dan kerusakan bagasi

88 jawaban



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

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 AN	Pearson Correlation	.464*	.647*	.475*	.628*	.551*	.527*	.557*	.723*	.601*	.692*	1
	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	1	.301**	.608**	.383**	.666**	.814**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)		.004	.000	.000	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Y2	Pearson	.301**	1	.216*	.544**	.273*	.621**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.004		.043	.000	.010	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Y3	Pearson	.608**	.216*	1	.258*	.657**	.749**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.043		.015	.000	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Y4	Pearson	.383**	.544**	.258*	1	.354**	.684**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.015		.001	.000
	N	88	88	88	88	88	88
Y5	Pearson	.666**	.273*	.657**	.354**	1	.808**
	Correlation						
	Sig. (2-tailed)	.000	.010	.000	.001		.000
	N	88	88	88	88	88	88
KEPUASAN PENUMPANG	Pearson	.814**	.621**	.749**	.684**	.808**	1
	Correlation						
	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 KEPUSATAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
SULTANI MUHAMMAD 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 hasil uji spes - pemberian hasil analisis pembahasan - pemeriksaan bab I, II, III, IV (L1) - sistematika penulisan	
3	25 Juni 2024	- pemeriksaan bab IV - pemberian kesimpulan dan saran. - Lanjutkan Abstrak.	
4	1 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 - Acc 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 : 562A240045
 Course : MBU02 BRAUD
 Judul TA : ANALISIS KEBUTUHAN LAYANAN LOST AND FOUND
 TERHADAP KEPUSATAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA
 SUKARAJA MAHMUD BADDADUDIN II PALEMBANG

Dosen Pembimbing : JALINSYAH DENY YUNUSAHAUDDIN, S.E., M.M

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1.	15/05/2024	- Pemeriksaan Bab I, II, III - Pembahasan Bab I, II, III	
2.	15/05/2024	- Pemeriksaan Bab I, II, III - Penambahan start - Penambahan Tabel fenomena - Melanjutkan Bab III	
3.	23/05/2024	- Pemberian kerangka Perbab - melanjutkan Bab III (pembahasan)	
4.	24/05/2024	- Pengisian Hasil uji Hipotesis	
5.	24/05/2024	- Pemeriksaan Bab I - Pemeriksaan Bab III - melanjutkan Bab III (pembahasan)	
6.	27/05/2024	Perbaikan kesimpulan - lanjutkan Buat Abstrak	
7.	05/06/2024	- Perbaikan Referensi - Perbaikan Abstrak → <i>SLAP</i> <i>the structure</i> - Pengisian Turnitin	

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

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

Dosen Pembimbing

(Jalinsyah Deny Yunusahauddin, S.E., M.M.)
 NIP. 20009209

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%	3%	4%	4%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	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%

MUHAMMAD ILHAM RIZVI_MBU02B.pdf

ORIGINALITY REPORT

7%

SIMILARITY INDEX

4%

INTERNET SOURCES

3%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	Submitted to Sriwijaya University Student Paper	3%
2	jurnal.aksaraglobal.co.id Internet Source	1%
3	repositori.usu.ac.id Internet Source	1%
4	ejournal.poltekbangsby.ac.id Internet Source	1%
5	docplayer.info Internet Source	1%

Exclude quotes On

Exclude matches < 1%

Exclude bibliography On