

Persepsi Penumpang Mengenai *Sweeping Baggage* pada Maskapai Citilink terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang

Rafi Luqmanul Hakim^{1*}, Desiana Rachmawati²

^{1,2}Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Alamat: Jl. Parangtritis No.5 No.KM.4, Druwo, Bangunharjo, Kec. Sewon, Kabupaten Bantul, Daerah Istimewa Yogyakarta 55187

*Korespondensi penulis: rafiluqmanulhakim@gmail.com

Abstract. During *Sweeping*, of course the *Sweeping* process can cause various perceptions, whether positive or negative. The purpose of this study is to determine whether there is an influence between passenger perceptions regarding *sweeping baggage* on passenger satisfaction and to determine how much influence there is between passenger perceptions regarding *sweeping baggage* on passenger satisfaction of Citilink Airlines at Ahmad Yani Airport, Semarang. This research uses a quantitative methodology, employing research instruments for data collection and statistical analysis to evaluate the specified hypotheses. This research uses a survey methodology involving 100 participants. The data analysis procedures used include instrument testing, simple linear regression, *t*-test, and determination test (*Adjusted R Square*). The results of this study show the *t*-value of the passenger perception variable of (0.000). Which means that passenger perceptions regarding *sweeping baggage* have a significant influence on Citilink Airlines passenger satisfaction at Ahmad Yani Airport, Semarang. The results of the questionnaire found that the passenger perception value regarding *sweeping baggage* was good with a percentage value of 85.6% and the results of the passenger satisfaction value were 82.7%. And the *Adjusted R Square* value is 0.693, which means that passenger perception has an influence of 69.3% on passenger satisfaction.

Keywords: Perception, Satisfaction, *Sweeping Baggage*.

Abstrak. Saat *Sweeping* juga, tentunya proses *Sweeping* bisa menimbulkan macam-macam persepsi entah itu persepsi yang positif, maupun yang negatif. Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui ada tidaknya pengaruh antara persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage* terhadap kepuasan penumpang dan mengetahui seberapa besar pengaruh antara persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage* terhadap kepuasan penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini menggunakan metodologi kuantitatif, dengan menggunakan instrumen penelitian untuk pengumpulan data dan analisis statistik untuk mengevaluasi hipotesis yang ditentukan. Penelitian ini menggunakan metodologi survei yang melibatkan 100 peserta. Prosedur analisis data yang digunakan mencakup pengujian instrumen, regresi linier sederhana, uji *t*, dan uji determinasi (*Adjusted R Square*). Hasil dari penelitian ini menunjukkan nilai *t* hitung variabel persepsi penumpang sebesar (0,000). Yang berarti persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage* memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Hasil dari kuesioner ditemukan nilai persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage* baik dengan nilai persentase 85,6% dan hasil nilai dari kepuasan penumpang 82,7%. Dan diperoleh nilai *Adjusted R Square* yaitu sebesar 0,693 yang berarti persepsi penumpang memiliki pengaruh sebesar 69,3% terhadap kepuasan penumpang.

Kata Kunci: Kepuasan, Persepsi, *Sweeping Baggage*.

1. LATAR BELAKANG

Untuk menjamin keselamatan, kenyamanan, dan keamanan pesawat, petugas yang bertugas di unit *boarding gate* melakukan *sweeping baggage*. Untuk memastikan kenyamanan semua penumpang, sangat penting agar mereka mematuhi pembatasan ini saat berada di kabin pesawat. Tempat penyimpanan bagasi kabin di pesawat dapat menampung satu buah bagasi yang tidak melebihi dimensi berikut: tinggi 56 cm, panjang 36 cm, dan lebar 23 cm, serta beratnya tidak melebihi 7 kg. Meskipun upaya keamanan sangat penting, pengalaman penumpang selama proses pemeriksaan bagasi juga perlu diperhatikan. Penumpang sering kali merasa frustrasi dengan antrian yang panjang, kehilangan bagasi, bagasinya tertinggal karena faktor *human error* sehingga membuat pengalaman yang buruk terhadap penumpang untuk maskapai Citilink. Oleh karena itu, ketelitian tentang keseimbangan antara keamanan dan kenyamanan penumpang sangat diperlukan. Bagaimana maskapai dapat meningkatkan efisiensi pemeriksaan bagasi tanpa mengorbankan aspek keamanan adalah tantangan yang harus dihadapi.

Seiring dengan meningkatnya mobilitas masyarakat, jumlah penumpang pesawat terus mengalami peningkatan. Dengan meningkatnya jumlah penumpang, mereka tentunya membawa barang bawaan, semakin berbeda karakternya bisa saja ada yang paham terkait peraturan bagasi kabin dan bisa saja ada yang tidak paham. Sehingga menjadi tantangan sendiri bagi petugas Pasasi yang melakukan *Sweeping Baggage* untuk bisa mengatur agar proses *Sweeping Baggage* teratur. *Sweeping baggage* sendiri diterapkan oleh seluruh maskapai penerbangan, termasuk Citilink.

Citilink menjadi salah satu maskapai penerbangan bertarif rendah (*low-cost carrier*) yang didirikan di Indonesia pada tahun 2009 sebagai anak perusahaan dari Garuda Indonesia. Maskapai Citilink termasuk dalam maskapai bertarif rendah (*Low-Cost Carrier*) *sweeping Baggage* yang dilakukan pada maskapai Citilink sendiri di kenakanan tarif sebesar Rp. 250.000 per bagasi. Segmen pasar yang berfokus pada penerbangan domestik dan Internasional, Citilink bertujuan untuk menyediakan layanan penerbangan yang terjangkau tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Dalam beberapa tahun terakhir, Citilink telah mengalami pertumbuhan yang signifikan, menjadi salah satu pilihan utama bagi penumpang yang mencari alternatif perjalanan udara yang ekonomis. Sebagai maskapai penerbangan bertarif rendah, Citilink menerapkan model bisnis yang berbeda dari maskapai nasional lainnya. Strategi ini mencakup pengurangan biaya operasional, seperti melakukan *check-in* melalui web sehingga dapat mengurangi biaya pembelian kertas untuk *boarding pass* penumpang. penggunaan armada yang efisien. Meskipun tarif yang ditawarkan lebih rendah, Citilink tetap berkomitmen untuk

memberikan pengalaman penerbangan yang aman dan nyaman. Penerapan teknologi dalam sistem pemesanan dan *check-in* juga menjadi salah satu fokus utama maskapai ini, memberikan kemudahan bagi penumpang untuk mengakses layanan.

Pengguna jasa transportasi udara merupakan individu yang memakai pesawat terbang sebagai sarana transportasi untuk memulai perjalanan dari satu lokasi ke lokasi lain. Mereka memesan tiket dan mengikuti prosedur *check-in* di bandara sebelum naik pesawat. Penumpang pesawat dapat memiliki berbagai tujuan, seperti liburan, perjalanan bisnis, hingga pendidikan. Selain itu, ada kategori penumpang, seperti penumpang ekonomi, bisnis, dan *first class*, yang berbeda dalam hal fasilitas dan kenyamanan yang ditawarkan. Pelayanan terhadap penumpang dalam industri penerbangan merupakan aspek yang paling penting dan sebagai salah satu faktor utama yang memengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan. Dalam era globalisasi dan kompetisi yang ketat, maskapai penerbangan dituntut untuk memberikan layanan yang tidak hanya memenuhi ekspektasi penumpang, tetapi juga memberikan pengalaman yang tak terlupakan bagi penumpang. Pengguna jasa transportasi atau penumpang pasti memiliki persepsi masing-masing mengenai pelayanan yang diberikan saat berada di bandara.

Saat *Sweeping* juga, tentunya proses *Sweeping* bisa menimbulkan macam-macam persepsi entah itu persepsi yang positif, maupun yang negatif. Ini bergantung dari bagaimana cara petugas pasasi memperlakukan penumpang pada saat proses *Sweeping Baggage*. Persepsi tentang kualitas layanan ketika barang, jasa, dan tempat semuanya memenuhi atau melampaui harapan konsumen, keadaan kesempurnaan tercapai. Ketika seorang penumpang tiba di bandara, harapan mereka sangat tinggi. Mereka menginginkan perjalanan yang lancar, cepat, dan aman. Jika proses *Sweeping* bagasi berlangsung lambat atau tidak efisien, hal ini dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi penumpang. Penumpang yang merasa terjebak dalam antrean panjang, menunggu bagasi mereka diperiksa, akan merasakan frustrasi yang jelas. Sebaliknya, jika proses *Sweeping* bagasi dilakukan dengan cepat dan efisien, penumpang akan merasa lebih tenang. Mereka dapat melanjutkan perjalanan mereka tanpa merasa terburu-buru, yang meningkatkan pengalaman keseluruhan. Kepercayaan penumpang terhadap keamanan penerbangan juga meningkat ketika mereka melihat bahwa proses pemeriksaan dilakukan secara profesional dan sistematis. Selain itu dengan adanya permasalahan tersebut penumpang juga ingin mendapatkan kepuasan atas pelayanan yang diberikan oleh maskapai mengenai *Sweeping* bagasi.

Kepuasan berasal dari istilah Latin "satis," yang berarti cukup, dan "factio," yang berarti melakukan atau menciptakan. Kepuasan dapat dijelaskan secara singkat sebagai usaha untuk memenuhi kebutuhan' atau 'menjadikan sesuatu cukup (Tjptono, 2011). Persepsi dari

seseorang juga sangat berpengaruh terhadap kepuasan karena cara individu memandang dan menilai suatu pengalaman atau situasi dapat mengubah bagaimana mereka merasakannya. Pengaruh penanganan *Sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang pernah diteliti oleh Saputri, Ariebowo (2023). Bahwa cara penanganan *Sweeping* bagasi dan kinerja petugas *Sweeping* bagasi dapat memengaruhi persepsi terhadap kepuasan penumpang. Selain itu, ketidakpuasan penumpang terhadap penanganan *Sweeping* bagasi juga pernah diteliti oleh Andre, Rahimudin (2024) bahwa para penumpang yang bagasinya tidak berkenan di *sweeping* beralasan tentang masalah keamanan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dapat dilihat bahwa pentingnya mengetahui persepsi penumpang mengenai *Sweeping Baggage* terhadap kepuasan penumpang itu sendiri. Terlebih lagi ketika sudah melakukan *Sweeping Baggage* penumpang mengalami frustrasi karena terjadi kejadian yang tidak mengenakan seperti antrian menjadi lama ketika hendak masuk ke Pesawat (*Boarding*), kehilangan bagasi, bagasi tertinggal karena ketidaktepatan petugas pasasi. Sehingga membuat penumpang memiliki pengalaman buruk dan tidak puas terhadap maskapai Citilink. Oleh karena itu, penulis melakukan penelitian dengan judul “Persepsi penumpang mengenai *Sweeping Baggage* pada maskapai Citilink terhadap kepuasan penumpang di bandar udara Ahmad Yani Semarang”.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah persepsi penumpang mengenai *sweeping* bagasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh persepsi penumpang mengenai *sweeping* bagasi terhadap kepuasan mereka saat menggunakan layanan maskapai Citilink di bandara tersebut.

2. KAJIAN TEORITIS

Maskapai Citilink

Citilink, sebagai salah satu maskapai penerbangan bertarif rendah terkemuka di Indonesia, memiliki visi dan misi yang jelas untuk memandu operasionalnya dalam industri penerbangan yang kompetitif. Visi maskapai Citilink adalah “menjadi sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah berkelas dunia dengan profitabilitas yang konstan dan menjadi perusahaan paling diminati bagi pencari kerja di Indonesia.” Sedangkan misi dari Maskapai Citilink itu sendiri “Menaikan kualitas hidup masyarakat dengan menyajikan jasa layanan transportasi udara yang bebas kesulitan dengan kecakapan yang tinggi dan keamanan penerbangan berstandar internasional serta sentuhan layanan bersifatkan keramahtamahan Indonesia.”

Baggage (Bagasi)

Bagasi yang selanjutnya disebut *Baggage* adalah barang-barang yang dibawa oleh individu saat melakukan perjalanan, yang mencakup berbagai jenis dan fungsi. Terdapat dua kategori utama bagasi: bagasi tangan, yang merupakan barang-barang kecil yang diizinkan untuk dibawa ke dalam kabin pesawat atau kendaraan, dan bagasi terdaftar, yaitu barang yang diserahkan kepada pihak maskapai atau penyedia transportasi untuk disimpan di kompartemen khusus selama perjalanan. Fungsi utama bagasi adalah untuk menyimpan pakaian, peralatan, dan barang pribadi lainnya yang diperlukan selama perjalanan, serta membantu menjaga agar barang-barang tetap teratur dan aman. Setiap maskapai memiliki kebijakan berbeda mengenai ukuran, berat, dan jumlah bagasi yang diizinkan, yang penting untuk dipahami agar penumpang tidak dikenakan biaya tambahan. Selain itu, bagasi juga menjadi fokus dalam pemeriksaan keamanan, terutama di bandara, di mana penumpang harus melewati pemeriksaan untuk memastikan tidak ada barang berbahaya. Setelah tiba di tujuan, pengelolaan dan pengambilan bagasi menjadi langkah penting dalam pengalaman perjalanan. Secara keseluruhan, bagasi berperan signifikan dalam mobilitas dan kenyamanan penumpang, sehingga pemahaman tentang aspek-aspek ini sangat penting dalam penelitian terkait transportasi dan perjalanan.

Sweeping Baggage

Prosedur yang harus diikuti oleh maskapai untuk menangani barang-barang milik penumpang yang tidak memenuhi standar bagasi kabin atau terlalu besar atau berat untuk dibawa. Tujuan dari *sweeping* ini adalah untuk mencegah penumpang membawa barang-barang terlarang ke dalam pesawat dan memastikan bahwa bagasi kabin mereka tidak melebihi batas dimensi dan berat yang ditentukan. Menggunakan *Baggage Test Unit* (BTU), petugas maskapai dapat memverifikasi dimensi dan berat bagasi kabin selama proses pemeriksaan. Untuk menjaga keselamatan penumpang selama penerbangan dan tidak mengisi kabin hingga kapasitas maksimum, perlu dilakukan *Sweeping Baggage cabin*. Petugas memiliki kewajiban untuk menolak masuk ke kabin pesawat bagi penumpang yang bagasinya ditentukan lebih besar dari dimensi dan berat yang diizinkan. Petugas diwajibkan untuk memberikan *Limited Release Tag* sesuai dengan standar saat ini untuk *Sweeping oversize cabin Baggage*.

Persepsi

Proses kompleks yang melibatkan pengamatan, penafsiran, dan pemahaman terhadap informasi yang diterima melalui panca indera. Ketika seseorang melihat objek, misalnya, tidak hanya aspek fisiknya yang diperhatikan, tetapi juga makna dan konteks yang melekat pada objek tersebut. Setiap individu memiliki latar belakang, pengalaman, dan pengetahuan yang berbeda, sehingga interpretasi terhadap rangsangan yang sama dapat bervariasi. Misalnya, dua orang yang menggunakan jasa maskapai Citilink memiliki reaksi emosional yang berbeda, satu merasakan kenyamanan karena kualitas pelayanan dan fasilitas yang diberikan oleh maskapai sesuai dengan harapannya sementara yang lain mungkin merasa kurang nyaman karena merasa pelayanan dan fasilitas yang diberikan tidak sesuai harapan. Faktor sosial dan budaya juga berperan penting, membentuk cara pandang seseorang terhadap dunia. Dengan demikian, persepsi bukan hanya tentang apa yang dilihat atau dirasakan, tetapi juga tentang bagaimana semua elemen ini saling berinteraksi untuk membentuk pengalaman subjektif.

Kepuasan

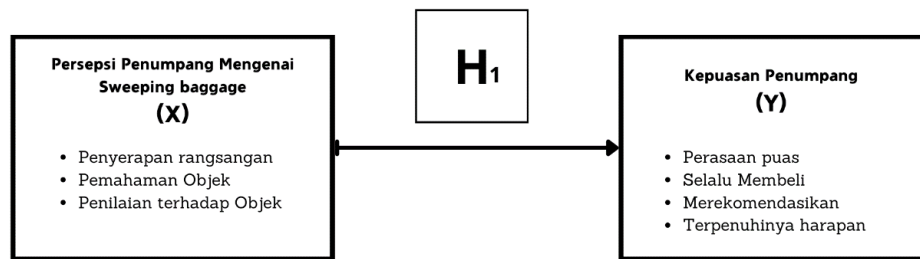
Kepuasan pelanggan merupakan berbagai keuntungan mendorong mereka untuk membandingkan dan membedakan, yang pada gilirannya mengarah pada kebahagiaan pelanggan. Indikator kepuasan pelanggan (menurut Irawan, 2008) meliputi.

- a. Perasaan puas. Mengacu pada tingkat kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap layanan dan produk yang mereka dapatkan dari sebuah perusahaan.
- b. Selalu membeli produk. Pelanggan lebih cenderung untuk tetap menggunakan produk dan melakukan pembelian lebih lanjut jika harapan mereka terpenuhi.
- c. Akan merekomendasikan kepada orang lain. Ketika pelanggan puas dengan produk atau layanan, mereka lebih cenderung merekomendasikannya kepada orang lain, yang dapat menyebabkan peningkatan penjualan.
- d. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk. Proses di mana suatu produk memenuhi kebutuhan pelanggan atau konsumennya. Seberapa baik kinerja layanan atau produk setelah konsumen melakukan pembelian.

Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran dalam penelitian ini yaitu maskapai Citilink di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. menggunakan prosedur penanganan bagasi yang disebut *Sweeping* bagasi. prosedur penanganan bagasi dengan *Sweeping* bagasi memiliki guna yang berbeda bagi maskapai dan penumpang. penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif, dimana persepsi

penumpang setelah mendapatkan penanganan *Sweeping* bagasi dari maskapai dapat memengaruhi tingkat kepuasan penumpang secara signifikan.



Sumber: Walgito. B. (2003) & Tjiptono. F. (2012).

Gambar 1

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif dan metode survei. Sumber data dalam penelitian ini berupa data primer yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada penumpang yang sudah menggunakan maskapai Citilink dan sudah pernah mengalami *sweeping baggage* di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang dengan jumlah responden yang berhasil mengisi kuesioner 100 responden, perhitungan pada penelitian ini menggunakan skala likert. Kemudian sumber data sekunder dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh ketika operasional lapangan, sejumlah bahan dokumentasi dan juga berbagai artikel yang disusun oleh pihak ketiga yang relevan pada penelitian ini.

Penyebaran kuesioner pada penelitian ini, dilakukan pada tanggal 25 Januari – 25 Februari 2025 kepada 100 responden, selanjutnya dengan teknik pengambilan dokumentasi yang berupa foto proses *sweeping baggage*, dokumen yang diperlukan ketika *sweeping baggage* dilakukan pada maskapai Citilink.

Teknik analisis data dalam penelitian ini mencakup beberapa tahap, mulai dari pengolahan dan penyusunan informasi berdasarkan variabel dan jenis responden hingga pengujian hipotesis. Uji instrumen dilakukan melalui uji validitas dan reliabilitas untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan akurat dan konsisten. Uji validitas menggunakan metode korelasi dengan Degree of Freedom ($df = n - 2$), sementara uji reliabilitas menggunakan Cronbach's Alpha untuk menilai konsistensi item dalam instrumen penelitian. Selanjutnya, analisis regresi linier sederhana digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen. Uji hipotesis dilakukan dengan uji t untuk mengukur signifikansi pengaruh secara parsial, serta koefisien determinasi (R^2) untuk menilai tingkat hubungan antara kedua variabel. Dengan teknik analisis ini, penelitian dapat menguji dan menyimpulkan

hubungan antara persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage* terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Analisis Data

1) Regresi Linear Sederhana

Pengujian analisis regresi linear sederhana pada penelitian ini diperlukan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel X pada variabel Y. Dengan melakukan pengujian ini dapat diketahui apakah secara signifikan dari variabel X (Persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage*) terhadap variabel Y (Kepuasan Penumpang) di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang.

Tabel 1. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	Koefisien Beta
Constant (α)	4,273
Persepsi (X)	0,539

Sumber: Data primer diolah (2025)

Melalui tabel di atas terlihat bahwa nilai Constant (α) dalam hasil uji regresi linear sederhana yaitu sebesar 4,273, sedangkan nilai regresi dari variabel X (persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage*) yaitu sebesar 0,539, sehingga persamaan regresi yaitu :

$$Y = \alpha + bX + e$$

$$Y = 4,273 + 0,539 + e$$

Melalui persamaan di atas bisa diartikan seperti:

- Skor Constant 4,273 positif dapat diartikan bahwa diartikan bahwa nilai variabel y tidak di pengaruhi.
- Koefisien regresi variabel X (persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage*) memiliki nilai sebesar 0,539, jadi apabila terdapat penambahan 1 nilai variabel X maka variabel Y juga akan bertambah sebesar 0,539. Hal ini berarti bahwa ada hubungan searah antara variabel X dengan variabel Y.

2) Uji T

Pengujian T dalam penelitian ini dilaksanakan untuk melihat seberapa besar pengaruh variabel X pada Variabel Y. Tingkat kepercayaan uji hipotesis = 95%, $\alpha = 0,05$.

Tabel 2. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana

Variabel	Kriteria Sig.	Nilai Sig.	Keterangan
Persepsi (X)	> 0,05	0,000	H1 diterima

Sumber: Data primer diolah (2025)

Diketahui melalui tabel diatas skor signifikan dari pengaruh X (Persepsi penumpang mengenai *Sweeping baggage*) pada Y (kepuasan penumpang yaitu senilai $0,000 < 0,05$, jadi kesimpulannya bahwa H1 diterima yang artinya ada pengaruh dari X (persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage*) pada Y (kepuasan penumpang).

3) Uji Koefisien Determinasi

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,832 ^a	,693	,690	1,951
a. Predictors: (Constant), PERSEPSI				

Sumber: Data primer diolah (2025)

Dari tabel 3 diatas menunjukkan bahwa nilai R *square* sebesar 0,693, hal ini dapat diartikan bahwa pengaruh X (persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage*) secara simultan terhadap Y (kepuasan penumpang) yaitu sebesar 69,3%.

Pembahasan

1) Adanya pengaruh persepsi Penumpang kepuasan Penumpang

Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengetahui Apakah persepsi penumpang mengenai *Sweeping bagasi* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, dan seberapa besar pengaruh persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage* terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di bandara Ahmad Yani, Semarang. Data penelitian dianalisis menggunakan IBM SPSS Statistics 25, yang mencakup perhitungan regresi linier sederhana. Tujuan dari uji ini adalah untuk mengetahui apakah variabel X memiliki pengaruh signifikan terhadap variabel Y.

Hasil dari pengolahan data dengan menggunakan aplikasi IBM SPSS statistics 25 dengan uji regresi linear sederhana memperlihatkan bahwa variabel X (persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage*) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) yaitu sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H1 diterima yang artinya ada pengaruh dari X (persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage*) pada

Y (kepuasan penumpang). Dengan skor Constant 4,273 yang arahnya positif dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh dari variabel X (persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage*) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang).

Berdasarkan hasil kuesioner ditemukan bahwa nilai untuk pernyataan persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage* baik dengan nilai persentase 85,6% dan hasil nilai dari kepuasan penumpang 82,7%. Beberapa responden pun menyampaikan bahwasanya beberapa dari mereka mengalami masalah dengan adanya proses *sweeping* bagasi ini, seperti bagasinya takut tertinggal, mengganggu proses *boarding* mereka karena panjangnya antrian *sweeping* bagasi tersebut. Sehingga menimbulkan beberapa persepsi yang baik dan tidak baik dari beberapa responden. Tidak sedikit juga dari beberapa responden menyampaikan saran untuk menimbang bagasi penumpang terlebih dahulu ketika proses *check in* agar tidak menghambat proses *boarding* penumpang lainnya. Hasil penelitian ini mendukung temuan Masyi'ah & Saputra (2024), yang menunjukkan pengaruh signifikan dari prosedur *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang Wings Air di Bandara Rahadi Oesman Ketapang. Maka H1 diterima dan H0 ditolak, menunjukkan pengaruh yang signifikan dari metode *sweeping* bagasi terhadap kepuasan penumpang.

2) **Besarnya pengaruh persepsi penumpang terhadap kepuasan penumpang**

Berdasarkan hasil koefisien determinasi R^2 yang nilainya 0,693 yang artinya besaran pengaruhnya variabel X (persepsi penumpang mengenai *sweeping baggage*) terhadap Variabel Y (kepuasan penumpang) adalah 69,3% cukup besar karena lebih dari 50%. Namun masih ada sisa 30,7% yang artinya ada pengaruh lainnya yang dapat memengaruhi kepuasan penumpang selain dari *sweeping* bagasi. Hasil penelitian ini mendukung temuan oleh Frisnawati, Roellyanti, Syafira (2023) yang menyatakan bahwa ditemukan pengaruh signifikan antara variabel kinerja petugas dan variabel kepuasan penumpang. Selain itu, koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,632 menunjukkan bahwa kepuasan penumpang dipengaruhi oleh seberapa baik petugas pasasi dalam *sweeping* bagasi. Maka 63,2% kepuasan penumpang PT Garuda Angkasa di Bandara Internasional Supadio Pontianak bergantung pada seberapa baik staf layanan penumpang dalam *sweeping* bagasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh signifikan antara variabel X (persepsi penumpang mengenai sweeping baggage) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Hal ini terbukti dari hasil uji T (uji parsial) dengan nilai signifikan sebesar $0,000 < 0,05$. Hasil kuesioner menunjukkan bahwa persepsi penumpang mengenai sweeping baggage memiliki nilai persentase sebesar 85,6%, sedangkan kepuasan penumpang mencapai 82,7%. Berdasarkan nilai koefisien determinasi (R^2) yang sebesar 0,693, menunjukkan bahwa pengaruh variabel X (persepsi penumpang mengenai sweeping baggage) terhadap variabel Y (kepuasan penumpang) adalah 69,3%, yang berarti cukup besar karena lebih dari 50%. Namun, masih ada sisa 30,7% yang menunjukkan adanya pengaruh lain yang dapat memengaruhi kepuasan penumpang selain dari faktor sweeping baggage. Hasil penelitian ini membuktikan adanya pengaruh persepsi penumpang mengenai sweeping baggage terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. Peneliti menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki banyak kekurangan, sehingga perlu adanya penyempurnaan dalam penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, peneliti memberikan beberapa saran untuk penelitian selanjutnya, antara lain: pertama, penelitian yang akan datang diharapkan dapat mengkaji lebih mendalam terkait variabel yang digunakan dan dilakukan di Maskapai Citilink, serta memperbanyak jumlah sampel dengan demografi yang berbeda. Kedua, untuk Maskapai Citilink di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang, diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan dan penanganan dalam prosedur sweeping baggage agar penumpang tidak merasa cemas saat pemeriksaan bagasi, serta meningkatkan kepuasan penumpang dengan layanan yang diberikan agar penumpang selalu memilih jasa Maskapai Citilink untuk perjalanan mereka.

DAFTAR REFERENSI

- Advernesia. (2017). Cara uji reliabilitas SPSS Alpha Cronbach's data kuesioner. <https://www.advernesia.com/blog/spss/cara-uji-reliabilitas-spss-alpha-cronbachs-data-kuesioner/>
- Andre, J., & Rahimudin, R. (2024). Analisis penanganan oversize passenger cabin baggage maskapai Pelita Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(3), 20. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.2758>
- Budiansari, A., & Sujana, S. (2021). Pengaruh persepsi kualitas pelayanan dan persepsi nilai terhadap kepuasan serta dampaknya pada loyalitas pelanggan maskapai penerbangan. *Jurnal Ilmiah Pariwisata: Vol. 2 No. 1 (2021)*: JIPKES Edisi Januari 2021.
- Cintia, F. (2024). Pengaruh penggunaan baggage test unit terhadap proses pelayanan check-in penumpang di Bandara Internasional Kualanamu. *Diploma Thesis, Politeknik Penerbangan Palembang*.
- Citilink. (2024). Info Bagasi. <https://www.citilink.co.id/Baggage-info>. Diakses 6 Agustus 2024.
- Frisnawati, E., & Rani Syafira N. (2023). Pengaruh kinerja petugas pasasi dalam sweeping bagasi terhadap kepuasan penumpang pada PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(2), 988. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v16i02.988>
- Hardinawati, & Sukma, A. (2018). Pengaruh kualitas layanan, persepsi keselamatan dan program loyalitas terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang maskapai penerbangan pada studi kasus Batik Air di Surabaya. *Undergraduate thesis, STIE Perbanas Surabaya*.
- Masyi'ah, A. N., & Saputra, R. (2024). Pengaruh prosedur pelaksanaan sweeping bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman Ketapang. *Scientica: Jurnal Ilmiah Sains dan Teknologi*, 2(10).
- Oktyaninoor, S. (2021). Analisis penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia PT Garuda Angkasa di Yogyakarta International Airport. *Skripsi STT Kedirgantaraan Yogyakarta*.
- Rumus Pintar. (2024). Metode Slovin: Pengertian, rumus, dan contoh soal. <https://rumuspintar.com/rumus-slovin/>. Diakses 12 November 2024.
- Santy, D., & Wahyu, N. (2021). Citra perusahaan Garuda Indonesia: Persepsi para loyalis Garuda Indonesia. *Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan*.
- Saputri, R. D., & Ariebowo, T. (2023). Pengaruh penanganan sweeping bagasi kabin terhadap kepuasan penumpang maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport. *JLEB: Journal of Law, Education and Business*, 1(2), 1092. <https://doi.org/10.57235/jleb.v1i2.1092>

Sari, N. R., & Karnaen, I. A. (2020). Persepsi penumpang terhadap Yogyakarta International Airport Kulon Progo. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 13(2).
<https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v13i2.208>

Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kualitatif dan R&D*. Alfabeta.

Tjiptono, F. (2012). *Manajemen pelayanan publik*. Andi.

Walgito, B. (2003). *Psikolog sosial: Suatu pengantar*. Andi.