

**. HUBUNGAN PENANGANAN BAGASI RUSAK PADA UNIT *LOST AND FOUND*
DENGAN TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI GARUDA
INDONESIA RUTE CGK-JOG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
ADISUTJIPTO YOGYAKARTA
TAHUN 2013**

**Rahimudin
STTKD Yogyakarta**

ABSTRAK

Seiring banyaknya orang yang menggunakan jasa perusahaan transportasi, khususnya transportasi udara, banyak perusahaan penerbangan berlomba untuk memperbaiki kinerjanya, seperti memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jasa. Pelayanan sangat penting diberikan untuk memberikan kesan positif kepada pelanggan. Pelayanan yang baik tentu akan berdampak kepada kepuasan pelanggan. Mengingat banyaknya jumlah penerbangan yang dilakukan, tentu ada saja bagasi yang mungkin hilang, tertinggal, tertukar atau terjadi kerusakan, maka dari itu dibutuhkan unit yang bertugas menangani permasalahan bagasi. Unit yang khusus menangani permasalahan bagasi itu, yakni Unit *Lost and Found*, dengan demikian menjadi menarik untuk diteliti lebih lanjut bagi penulis mengenai Unit *Lost and Found*, karena bagian Unit *Lost and Found* merupakan salah satu bagian terpenting dalam penanganan bagasi.

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien korelasi yaitu salah satu teknik statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih yang sifatnya kuantitatif.

Hasil penelitian menunjukkan Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis koefisien korelasi menunjukkan nilai $r = 0,5721$, yang mempunyai arti bahwa variabel penanganan bagasi rusak dan variabel tingkat kepuasan penumpang mempunyai hubungan cukup kuat sehingga menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa ada hubungan antara variabel penanganan bsgasi rusak yang diberikan oleh staf Unit *Lost and Found* dengan variabel tingkat kepuasan penumpang Garuda Indonesia rute CGK-JOG di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Hasil ini juga menunjukkan bahwa semakin baik staf unit *lost and found* dalam menangani bagasi rusak maka semakin besar tingkat kepuasan terhadap penumpang, begitu juga sebaliknya. Hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden mengenai penanganan bagasi rusak dengan tingkat kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia rute CGK-JOG di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta menunjukkan bahwa mayoritas responden terdiri dari laki-laki sebesar (63 orang), berumur antara ≥ 45 Tahun berjumlah (33 orang), dan mempunyai pekerjaan Pegawai Negeri sebanyak (45 orang).

Kata kunci: penanganan bagasi rusak, tingkat kepuasan pelanggan, koefisien korelasi

PENDAHULUAN

Semakin berkembangnya teknologi pada saat ini, tentu akan berpengaruh pada aktivitas-aktivitas yang akan dijalani manusia itu sendiri. Alat-alat teknologi yang semakin maju ini membantu manusia lebih mudah dalam menyelesaikan segala kegiatan atau pekerjaannya.

Perkembangan teknologi ini juga terjadi di dunia penerbangan. Semula pesawat hanya mampu membawa beberapa orang saja, pesawat-pesawat telah mampu membawa ratusan orang dalam satu kali penerbangan. Awalnya hanya pada jarak dekat sekarang pesawat telah mampu terbang melintas pulau bahkan antar benua. Hal ini tentu amat menguntungkan bagi perusahaan-perusahaan penerbangan. Meningkatnya kemampuan pesawat, para perusahaan penerbangan tentu mencoba untuk menarik perhatian penduduk dunia untuk melihat bagaimana keadaan wilayah dan budaya di benua lain. Banyak hal yang melatarbelakangi perjalanan mereka itu seperti berlibur, bekerja, berbisnis atau hanya bersilaturahmi dengan keluarga.

Seiring banyaknya orang yang menggunakan jasa perusahaan transportasi, khususnya transportasi udara, sekarang ini membuat para perusahaan penerbangan (*airlines*) menambah armada pesawatnya. Hal ini menjadi salah satu upaya dari perusahaan penerbangan untuk meningkatkan kinerjanya. Selain itu, perusahaan penerbangan juga berlomba untuk memperbaiki kinerjanya, seperti memberikan pelayanan terbaik kepada para pengguna jasa. Pelayanan sangat penting diberikan untuk memberikan kesan positif kepada pelanggan. Pelayanan yang baik tentu akan berdampak kepada kepuasan pelanggan.

Setiap penerbangan, sebagian besar penumpang tentu membawa bagasinya masing-masing dan untuk mencapai kepuasan pelanggan, dibutuhkan unit khusus yang menangani bagasi. Mengingat banyaknya jumlah penerbangan yang dilakukan, tentu ada saja bagasi yang mungkin hilang, tertinggal, tertukar atau terjadi kerusakan, maka dari itu dibutuhkan unit yang bertugas menangani permasalahan bagasi. Unit yang khusus menangani permasalahan bagasi itu, yakni Unit *Lost and Found*, dengan demikian menjadi menarik untuk diteliti lebih lanjut bagi penulis mengenai Unit *Lost and Found*, karena bagian Unit *Lost and Found* merupakan salah satu bagian terpenting dalam penanganan bagasi sehingga penulis mengambil judul penelitian tugas akhir ini yaitu, “Hubungan Penanganan Bagasi Rusak Pada Unit *Lost and Found* Dengan Tingkat Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Rute CGK-JOG Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

Assegaf (2009) melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Indonesia di Kota Semarang)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel keandalan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi t 0,027, variabel ketanggapan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi t 0,007, Jaminan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi t 0,023, Berwujud (bukti fisik) berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi t 0,005, Empati berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan dengan signifikansi t 0,014.

Mairohaningsih (2011) melakukan penelitian dengan judul “Rata-rata kehilangan bagasi (*missing baggage*), kerusakan bagasi (*damage baggage*) penumpang pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Bandara Ngurah Rai Bali. Berdasarkan hasil penelitian menggunakan perhitungan statistik dengan menggunakan rumus rata-rata dan uji hipotesis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa rata-rata kehilangan bagasi (*missing baggage*) per bulannya adalah 55,5 pcs, dan rata-rata perbulan kerusakan bagasi (*damage Baggage*) adalah 11,3 pcs. Diketahui bahwa kehilangan dan kerusakan bagasi terjadi karena tidak dilaksanakan SOP *Baggage Handling* oleh petugas *Ground Handling*.

Pengertian bagasi menurut IATA (*International Air Transportation Association*) *baggage regulation* yang telah diterjemahkan ke dalam Bahasa Indonesia adalah harta benda dan barang-barang pribadi yang dimiliki oleh penumpang yang diijinkan oleh *airlines* untuk diangkut oleh pesawat udara guna keperluan untuk dipakai atau yang digunakan untuk penumpang yang bersangkutan selama perjalanan.

Sedangkan *Baggage handling* adalah proses penanganan bagasi penumpang di stasiun keberangkatan atau stasiun asal, yaitu mulai dari *baggage labeling* pada saat penumpang melakukan proses *check-in*, kemudian memuat bagasi ke *countainer* atau gerobak bagasi, melaksanakan *baggage sorting dan transfer baggage*, menarik bagasi ke pesawat, memuat bagasi ke pesawat (*baggage loading*) dan sebaliknya hingga sampai kepada penyerahan bagasi (*baggage delivery*) tersebut ke penumpang tersebut saat tiba di stasiun akhir atau tiba di stasiun tujuan.

Tujuan akhir dari *baggage handling* adalah untuk mempertahankan mutu pelayanan agar tercapai tujuan akhir dari penanganan *baggage handling*, maka harus diperhatikan beberapa aspek sebagai berikut yang tidak boleh diabaikan yaitu:

- a. *Safety and Secure* (keamanan dan keselamatan)
- b. *Punctuality* (ketepatan waktu)
- c. *Reliability* (kehandalan pelayanan yang diberikan)
- d. *Customer Satisfaction* (kepuasan pelanggan, dalam hal ini adalah penumpang dan pihak *Airlines*).

Adapun penyebab bagasi sering mengalami kerusakan adalah:

- a. Tidak melaksanakan *procedure handle* bagasi seperti: tidak mengecek kondisi packingnya, tidak disesuaikan berat dan kondisi packingnya, kebijaksanaan isinya tidak sesuai dengan prosedur dan harus diberi label khusus (*limited released tag baggage*), tidak diberi label khusus apabila diketahui bagasi tersebut pecah belah, busuk dan lain-lain.
- b. Dalam penanganan bagasi dilakukan dengan kasar.
- c. *System loading dan unloadingnya* tidak sesuai dengan prosedur, contohnya dibanting, dilempar, dan lain-lain.

Sedangkan prosedur penanganan bagasi rusak adalah sebagai berikut:

- a. Kerusakan bagasi tercatat atau kehilangan sebagian isi bagasi tercatat yang dilaporkan oleh penumpang setelah berada diluar area kedatangan, tidak dapat diterima dan tidak dibuatkan *Property Irregularity Report (PIR)*.
- b. Laporan kerusakan bagasi tercatat atau kehilangan sebagian isi bagasi tercatat harus dilaporkan oleh penumpang pada hari yang sama pada saat bagasi diketahui rusak atau hilang sebagian isinya kepada unit *baggage service lost and found*.
- c. Unit *baggage service lost and found* mencatat data kerusakan atau kehilangan sebagian isi bagasi penumpang ke dalam form *PIR (Property Irregularity Report)* rangkap 3 (warna putih, merah dan hijau) dan ditandatangani oleh penumpang dan staf *baggage service lost and found*.
- d. Lembaran asli *PIR* warna putih dan *claim tag* di kirimkan ke unit *centralbaggage tracing (JKTLZGA)*, lembar kedua (warna merah) untuk penumpang dan lembar ke tiga (warna hijau) untuk *fileBaggage Service lost and found*.
- e. Unit *baggage service lost and found* memasukkan data bagasi rusak atau kehilangan sebagian isi bagasi serta data penumpang ke dalam *worldtracer sistem* dengan transaksi (*DPR*).
- f. Unit *baggage service lost and found* melakukan *tracing* dan investigasi terhadap laporan kerusakan atau kehilangan isi bagasi tercatat ke unit terkait paling lama tiga (3) hari kalender dimulai sejak bagasi diterima rusak kedatangan.
- g. Unit *baggage service lost and found* menerima hasil *tracing* dan investigasi dari stasiun terkait, menganalisa dan menginformasikan kepada penumpang.
- h. Jika terjadi kerusakan bagasi tercatat yang diketahui setelah berada diluar area kedatangan (untuk penerbangan internasional), keluhan atau komplain harus diajukan secara tertulis oleh

- penumpang paling lambat (7) hari kalender terhitung sejak bagasi tercatat diketahui dan diterima rusak oleh penumpang (tidak berlaku untuk penerbangan domestik).
- i. Laporan pada poin (8) diterima sebagai *Courtesy Report* dan apabila hasil *tracing* dan investigasi bukan merupakan kesalahan pengangkut, maka tidak menjadi tanggungjawab pengangkut untuk ganti ruginya.
 - j. Proses penyelesaian ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan isi bagasi tercatat paling lama adalah (14) hari kalender dihitung sejak bagasi diterima dan diketahui rusak atau hilang isi bagasi di kedatangan.
 - k. Masa kadaluwarsa pengajuan tuntutan kerugian (klaim) oleh penumpang atas bagasi tercatat yang rusak atau kehilangan isi bagasi adalah dua (2) tahun kalender dihitung dari bagasi dilaporkan rusak atau hilang isinya.
 - l. *Station Manager/Asisten Manager/Supervisor* dapat memutuskan penggantian berdasarkan hasil analisa kerusakan atau kerusakan isi bagasi.
 - m. Ganti rugi untuk kerusakan bagasi tercatat dapat dilakukan dengan cara diperbaiki atau diganti baru dengan yang menyerupai jenis dan modelnya atau dengan penggantian uang apabila tidak dapat diselesaikan dengan penggantian bagasi baru.
 - n. Ganti rugi untuk kehilangan sebagian isi bagasi tercatat dapat dilakukan sesuai dengan peraturan pada ganti rugi kehilangan bagasi tercatat (penggantian berdasarkan kilogram tidak berdasarkan jenis atau harga barang yang dilaporkan hilang).
 - o. *Unit baggage service lost and found/Supervisor/Asisten Manager* menyerahkan bagasi yang telah di perbaiki atau bagasi pengganti atau uang ganti rugi kepada penumpang.
 - p. Apabila penumpang setuju dengan ganti rugi atas kerusakan atau kehilangan isi bagasi maka *Final Release* ditandatangani oleh penumpang dan staf *unit baggage service lost and found/Supervisor/Asisten Manager Garuda Indonesia* sebagai saksi.
 - q. *Unit baggage service lost and found*, melakukan *close file* pada *worldtracer system* untuk setiap kasus kerusakan atau kehilangan isi bagasi tercatat yang sudah diselesaikan.
 - r. *Unit baggage lost and found/ Supervisor/Asisten Manager* mengirimkan berkas salinan pembayar klaim bagasi dan berkas pendukung klaim lainnya ke unit *Central Baggage Tracing (JKTLZGA)* dan GM.

Kepuasan Penumpang

Kepuasan penumpang yaitu tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapan yang di inginkan, atau dengan kata lain kepuasan penumpang yang diartikan secara umum yaitu perasaan senang atau kecewa seseorang sebagai hasil dari perbandingan antara pelayanan yang diberikan dengan harapan yang di inginkan Tjiptono (2006).

Berdasarkan pengertian diatas maka dapat disimpulkan bahwa pada dasarnya pengertian kepuasan mencakup perbedaan antara tingkat kepentingan dan kinerja atau hasil yang dirasakan. Bila staf *Unit Lost and Found* menangani bagasi penumpang sesuai dengan harapan, penumpang akan merasa puas. Sedangkan bila staf *Unit Lost and Found* memberikan penanganan bagasi penumpang dengan lebih dari harapan penumpang, penumpang akan merasakan sangat puas, begitu juga sebaliknya. Jadi tingkat kepuasan dapat diukur melalui baik tidaknya pelayanan yang diberikan oleh staf *Unit Lost and Found* dengan harapan yang di inginkan oleh penumpang.

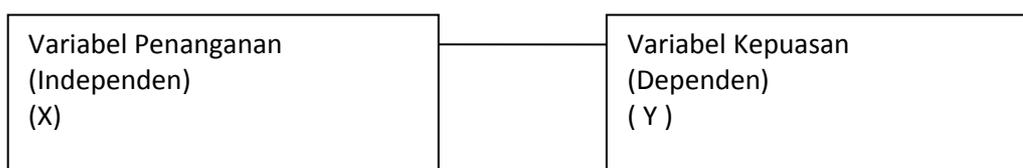
Hipotesis

Hipotesis merupakan kesimpulan sementara yang dibuat oleh penulis yang kebenarannya perlu diuji kembali. Hipotesis dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H_0 : Tidak ada hubungan antara penanganan bagasi rusak di Unit *Lost and Found* dengan tingkat kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia rute CGK-JOG di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.
- H_a : Ada hubungan antara penanganan bagasi rusak di Unit *Lost and Found* dengan tingkat kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia rute CGK-JOG di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

Model Penelitian

Model yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut



Gambar 1.1
Model Penelitian

METODOLOGI

A. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT Gapura Angkasa Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta pada tanggal 15 Februari sampai dengan 15 April 2013 di unit *baggage service lost and found* Garuda Indonesia.

B. Data Penelitian

Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer. Data di dapatkan dari penumpang yang dimintai tanggapan melalui kuesioner yang diberikan, tentang variabel penelitian yang meliputi variabel penanganan dan variabel kepuasan. Responden dalam penelitian ini yang dimaksud adalah penumpang Pesawat Garuda Indonesia PT. Gapura Angkasa Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah angket atau kuesioner.

C. Metode Penentuan Sampel

Sampel dalam penelitian ini adalah sebagian penumpang Pesawat Garuda Indonesia rute CGK-JOG yang baru tiba di Bandara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Sampel yang diambil dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden. Sehingga responden yang di jadikan sampel dalam penelitian ini dapat mewakili penumpang yang pernah kehilangan pada Tahun 2013. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini dilakukan dengan teknik *Nonprobability Sampling, Sampling Purposif* (penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu).

D. Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis koefisien korelasi yaitu salah satu teknik statistik yang digunakan untuk mencari hubungan antara dua variabel atau lebih yang sifatnya kuantitatif (Nurhidayati, 2006). Hubungan dua variabel dapat disebabkan karena kebetulan saja, atau merupakan hubungan sebab akibat antara dua variabel, kemudian akan diolah dengan menggunakan metode perhitungan statistik dengan program *Microsoft Excel 2007*. Perhitungan korelasi dan pengujian hipotesis antar variabel X dan Y dilakukan dengan rumus koefisien korelasi sebagai berikut:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{N \sum x^2 - (\sum x)^2\} \{N \sum y^2 - (\sum y)^2\}}}$$

Dengan:

r_{xy} = Koefisien korelasi

N = Jumlah sampel

X = Variabel bebas

Y = Variabel terikat

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini ditujukan untuk menganalisis hubungan antara penanganan bagasi rusak pada Unit *Lost and Found* dengan tingkat kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia rute CGK-JOG di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Data penelitian terdiri dari 2 variabel, yaitu variabel Penanganan (X) dan variabel kepuasan (Y). Perhitungan analisis data statistik dan pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan Analisis Koefisien Korelasi dengan program *Microsoft Excel 2007*.

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis yang dilakukan dengan menggunakan analisis koefisien korelasi dengan Program *Microsoft Excel 2007* maka diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 6

Hasil korelasi antara penanganan bagasi rusak pada Unit *Lost and Found* dengan tingkat kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia rute CGK-JOG di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

NO	Variabel Penanganan (X)	Variabel Kepuasan (Y)	XY	X ²	Y ²
1	38	36	1368	1444	1296
2	39	42	1638	1521	1764
3	38	37	1406	1444	1369
4	33	31	1023	1089	961
5	35	32	1120	1225	1024
6	33	29	957	1089	841
7	36	28	1008	1296	784
8	33	27	891	1089	729
9	35	31	1085	1225	961

10	37	34	1258	1369	1156
11	35	35	1225	1225	1225
12	40	48	1920	1600	2304
13	35	31	1085	1225	961
14	37	35	1295	1369	1225
15	41	37	1517	1681	1369
16	38	28	1064	1444	784
17	32	34	1088	1024	1156
18	33	33	1089	1089	1089
19	30	30	900	900	900
20	38	37	1406	1444	1369
21	38	32	1216	1444	1024
22	40	40	1600	1600	1600
23	28	33	924	784	1089
24	35	36	1260	1225	1296
25	27	36	972	729	1296
26	33	39	1287	1089	1521
27	35	31	1085	1225	961
28	32	28	896	1024	784
29	36	31	1116	1296	961
30	38	36	1368	1444	1296
31	35	38	1330	1225	1444
32	37	38	1406	1369	1444
33	36	36	1296	1296	1296
34	34	37	1258	1156	1369
35	28	39	1092	784	1521
36	28	22	616	784	484
37	43	42	1806	1849	1764
38	40	36	1440	1600	1296
39	27	30	810	729	900
40	37	33	1221	1369	1089
41	33	34	1122	1089	1156
42	29	32	928	841	1024
43	33	30	990	1089	900
44	37	38	1406	1369	1444
45	31	37	1147	961	1369
46	37	33	1221	1369	1089
47	36	36	1296	1296	1296
48	36	33	1188	1296	1089
49	33	39	1287	1089	1521
50	32	35	1120	1024	1225
51	35	38	1330	1225	1444
52	34	27	918	1156	729

53	33	32	1056	1089	1024
54	40	37	1480	1600	1369
55	29	31	899	841	961
56	35	33	1155	1225	1089
57	39	42	1638	1521	1764
58	32	33	1056	1024	1089
59	45	43	1935	2025	1849
60	34	28	952	1156	784
61	40	41	1640	1600	1681
62	36	36	1296	1296	1296
63	42	40	1680	1764	1600
64	35	31	1085	1225	961
65	37	41	1517	1369	1681
66	40	35	1400	1600	1225
67	32	34	1088	1024	1156
68	36	36	1296	1296	1296
69	35	37	1295	1225	1369
70	36	34	1224	1296	1156
71	32	32	1024	1024	1024
72	38	35	1330	1444	1225
73	34	39	1326	1156	1521
74	28	34	952	784	1156
75	44	37	1628	1936	1369
76	24	27	648	576	729
77	38	37	1406	1444	1369
78	41	37	1517	1681	1369
79	35	27	945	1225	729
80	30	37	1110	900	1369
81	36	35	1260	1296	1225
82	30	36	1080	900	1296
83	30	31	930	900	961
84	33	31	1023	1089	961
85	29	29	841	841	841
86	32	35	1120	1024	1225
87	30	35	1050	900	1225
88	37	36	1332	1369	1296
89	23	19	437	529	361
90	34	33	1122	1156	1089
91	34	33	1122	1156	1089
92	38	34	1292	1444	1156
93	31	38	1178	961	1444
94	38	39	1482	1444	1521
95	35	33	1155	1225	1089

96	35	34	1190	1225	1156
97	36	37	1332	1296	1369
98	38	40	1520	1444	1600
99	29	29	841	841	841
100	37	39	1443	1369	1521
JUMLAH (Σ)	3474	3442	120623	122372	120464

Tabel 6 menunjukkan kalkulasi data di atas sebagai berikut:

- ΣN jumlah sampel 100
- $\Sigma \Sigma XY$ sama dengan 120623
- $\Sigma \Sigma X$ jumlah variabel bebas 3474
- $\Sigma \Sigma Y$ jumlah variabel terikat 3442
- $\Sigma \Sigma x^2$ sama dengan 122372
- $\Sigma \Sigma y^2$ sama dengan 120464

Perhitungan koefisien korelasi antara dua variable digunakan rumusan sebagai berikut:

$$\begin{aligned}
 r_{xy} &= \frac{N \Sigma \Sigma XY - (\Sigma \Sigma X) (\Sigma \Sigma Y)}{\sqrt{\{N \Sigma \Sigma x^2 - (\Sigma \Sigma x)^2\} \{N \Sigma \Sigma y^2 - (\Sigma \Sigma y)^2\}}} \\
 &= \frac{100 \times 120623 - (3474) (3442)}{\sqrt{\{100 \times 122372 - (3474)^2\} \{100 \times 120464 - (3442)^2\}}} \\
 &= \frac{12062300 - 11957508}{\sqrt{(12237200 - 12068676) \{(12046400 - 11847364)\}}} \\
 &= \frac{104792}{\sqrt{(168524) (199036)}} \\
 &= \frac{\sqrt{33542342864}}{104792} \\
 &= 183145,6875 \\
 &= 0,5721
 \end{aligned}$$

Hasil perhitungan koefisien korelasi di atas menunjukkan bahwa ada hubungan cukup kuat antara variabel penanganan yang diberikan oleh staf Unit *Lost and Found* dengan variabel tingkat kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia rute CGK-JOG di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta yang ditunjukkan dengan nilai koefisien korelasi atau $r = 0,5721$. Kriteria hubungan nilai $r = 0,5721$ dikategorikan cukup kuat karena didasarkan pada kriteria hubungan variabel yang disampaikan oleh Arikunto (2006) yaitu jika nilai koefisien korelasi (dilambangkan dengan r) = -1 artinya korelasi negatif sempurna, jika nilai $r = 0$ artinya tidak ada korelasi, dan jika nilai $r = 1$ artinya korelasinya sangat kuat.

Interpretasi Koefisien Korelasi Nilai r

Interval Koefisien	Tingkat Hubungan
0,800 - 1,000	Sangat Kuat
0,600 - 0,799	Kuat
0,400 - 0,599	Cukup Kuat
0,200 - 0,399	Lemah
0,000 - 0,199	Sangat Lemah

Hasil nilai koefisien korelasi $r = 0,5721$ juga menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa ada hubungan antara variabel penanganan yang diberikan oleh staf Unit *Lost and Found* dengan variabel tingkat kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia rute CGK-JOG di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian dan pembahasan tentang analisis data dan pengujian hipotesis maka kesimpulan yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Hasil pengujian hipotesis dengan menggunakan analisis koefisien korelasi menunjukkan nilai $r = 0,5721$ dan dikategorikan bahwa variabel penanganan bagasi rusak dan variabel tingkat kepuasan penumpang mempunyai hubungan cukup kuat sehingga menunjukkan bahwa H_0 ditolak dan H_a diterima, artinya bahwa ada hubungan antara variabel penanganan bagasi rusak yang diberikan oleh staf Unit *Lost and Found* dengan variabel tingkat kepuasan penumpang Garuda Indonesia rute CGK-JOG di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Hasil ini juga menunjukkan bahwa semakin baik staf unit *lost and found* dalam menangani bagasi rusak maka semakin besar tingkat kepuasan terhadap penumpang, begitu juga sebaliknya.
2. Hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 responden mengenai penanganan bagasi rusak dengan tingkat kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia rute CGK-JOG di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta menunjukkan bahwa mayoritas responden terdiri dari laki-laki sebesar (63 orang), berumur antara ≥ 45 Tahun berjumlah (33 orang), dan mempunyai pekerjaan Pegawai Negeri sebanyak (45 orang).

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT. Asdi Mahasatya. Jakarta.
- Assegaff. 2009. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Pelanggan (Studi Pada Perusahaan Penerbangan PT. Garuda Di Kota Semarang)*. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis. Unissula Semarang. Semarang.
- Kotler, Philip. Alih Bahasa : Benyamin Molan. 2005. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Kesebelas. Jilid 1. PT. Intan Sejati Klaten. Jakarta.

- Mairohaningsih. 2011. *Rata-Rata Kehilangan Bagasi Dan Kerusakan Bagasi Penumpang Pada Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia di Bandara Ngurah Rai Bali*. Tugas Akhir . Program Studi Manajemen Transportasi Udara. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan. Yogyakarta.
- Nurhidayati. 2006. *Analisa Hubungan Gaya Kepemimpinan Terhadap Prestasi Kerja di Kantor Cabang PT. (Persero) angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo-Solo*. Manajemen Ekonomi. Universitas Mercubuana. Yogyakarta.
- Soetomo, Fx. W, 2011. *Modul Passenger and Baggage Handling*. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy. 2006. *Manajemen Jasa*. Edisi Keempat. Andi. Yogyakarta.