

# PENGARUH KEBIJAKAN BAGASI BERBAYAR PADA MASKAPAI LION AIR TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA DOMINE EDUARD OSOK SORONG

<sup>1</sup>Rosa Sthefanny Shalsa Maturbongs, <sup>2</sup>Dhiani Dyahjatmayanti

<sup>1), 2)</sup> D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

## Abstrak

Penelitian skripsi ini dilatar belakangi oleh kebijakan sistem bagasi berbayar yang diterapkan oleh maskapai Lion Air pada tahun 2019. Lion Air dikenal sebagai maskapai yang pelayanannya menggunakan low cost carrier/LCC dengan harga tiket yang murah dan pembebasan biaya bagasi. Untuk rute Papua, Lion Air menjadi satu-satunya maskapai yang beroperasi dan jangkauannya ke pedalaman Papua dengan harga tiket yang cukup mahal. Dengan kebijakan ini, mungkin memberatkan masyarakat khususnya masyarakat menengah kebawah. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh dan berapa besar pengaruh kebijakan bagasi berbayar pada Maskapai Lion Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis yaitu regresi linear sederhana. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan bagasi berbayar pada Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dikarenakan nilai signifikansi yang diperoleh dimana  $T_{hitung} (20,695) > T_{tabel} (1,662)$ .  $T_{hitung}$  dengan tingkat signifikansi  $0,00 < 0,05$  dan nilai dari koefisien determinasi 0.0831, hal ini berarti 83,1% besaran variasi perubahan kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kebijakan bagasi berbayar. Sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_a$  diterima dan  $H_o$  ditolak.

**Kata kunci:** Kebijakan, Kepuasan, Bagasi

## Abstract

This thesis research is motivated by the paid baggage system policy implemented by Lion Air airline in 2019. Lion Air is known as an airline whose services use low cost carrier/LCC with cheap ticket prices and waived baggage fees. For the Papua route, Lion Air is the only airline that operates and reaches the interior of Papua with quite expensive ticket prices. With this policy, it might burden the community, especially the lower middle class. The purpose of this research is to determine the influence and how much influence the Lion Air airline's paid baggage policy has on passenger satisfaction at Domine Eduard Osok Sorong Airport. This research uses a quantitative approach with an analysis technique, namely simple linear regression. The results of this research show that the paid baggage policy at Domine Eduard Osok Sorong Airport has a significant effect on passenger satisfaction due to the significance value obtained where  $T_{count} (20.695) > T_{table} (1.662)$ .  $T_{calculated}$  with a significance level of  $0.00 < 0.05$  and a value of the coefficient of determination of 0.0831, this means that 83.1% of the variation in changes in passenger satisfaction can be explained by the paid baggage policy. Therefore, it can be concluded that  $H_a$  is accepted and  $H_o$  is rejected.

**Keywords:** Policy, Satisfaction, Baggage

## Pendahuluan

### Latar Belakang

Transportasi udara adalah salah satu transportasi yang pada saat ini sangat diminati oleh masyarakat, hal tersebut terjadi karena lebih efisien. Dalam melakukan perjalanan menggunakan transportasi udara, tidak terlepas dari Bandar Udara dan maskapai yang menyediakan jasa penerbangan untuk penumpang maupun barang.

Pada tahun 2019, industri penerbangan mengalami peningkatan tarif tiket pesawat domestik akibat pengenaan bagasi berbayar oleh sejumlah maskapai dan disetujui oleh Kementerian Perhubungan. Lion Air menjadi salah satu yang menetapkan sistem bagasi berbayar. Lion Air menerapkan kebijakan ini sebagai respons dari tragedi kecelakaan yang menimpa pesawat Lion Air JT610 di perairan Karawang, Jawa Barat.

<sup>1</sup>Email Address: [rosamaturbongs31@gmail.com](mailto:rosamaturbongs31@gmail.com)

Received 01 November 2023, Available Online 30 Desember 2023

Kebijakan yang ditetapkan berpengaruh pada kepuasan penumpang yang menggunakan jasa angkutan Lion Air. Mengingat Lion Air merupakan maskapai yang menggunakan pelayanan *low cost carrier/LCC* yang memberi harga tiket murah dan pembebasan biaya bagasi. Namun sekarang, Lion Air hanya memberikan *free* bagasi sebanyak 7 kg. Untuk rute Papua, Lion Air menjadi satu-satunya maskapai yang beroperasi dan jangkauannya sampai ke pedalaman, tetapi harga tiket terbilang cukup mahal khususnya bagi masyarakat menengah kebawah. Kejadian ini merupakan suatu permasalahan, karena sangat mempengaruhi kepuasan penumpang yang akan menggunakan jasa maskapai Lion Air.

### **Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana pengaruh kebijakan bagasi berbayar pada maskapai Lion Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong?
2. Seberapa besar pengaruh kebijakan bagasi berbayar pada maskapai Lion Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong?

### **Tujuan Penelitian**

Dengan latar belakang dan rumusan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, terdapat beberapa tujuan yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh kebijakan bagasi berbayar pada maskapai Lion Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kebijakan bagasi berbayar pada maskapai Lion Air terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong.

### **Tinjauan Pustaka dan Pengembangan Hipotesis**

#### **Bandar Udara**

Bandar Udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang dikhususkan sebagai tempat pesawat beroperasi. Fungsi utama Bandar Udara yaitu, melayani penumpang pesawat udara, sebagai tempat pemberhentian, pemberangkatan, ataupun sekedar persinggahan (*transit*). Tetapi di dalam Bandar Udara juga terjadi berbagai macam kegiatan yang berkaitan dengan pesawat udara, seperti melakukan pengisian bahan bakar, pemeliharaan pesawat udara, perbaikan kerusakan pesawat dan penanganan pengangkutan barang (*cargo*).

Bandar Udara Domine Eduard Osok (DEO) Sorong adalah Bandar Udara Unit Pelaksana Teknis (UPT) kelas 1 yang berada dibawah naungan Direktorat Jendral Perhubungan Udara. Bandar Udara ini berada di daratan di Provinsi Papua Barat dan letaknya di sebelah timur Kota Sorong. Saat ini, Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong merupakan salah satu Bandar Udara domestik yang memiliki landasan pacu sepanjang 2.500 m.

#### **Bagasi**

Bagasi dalam angkutan udara diartikan sebagai tempat penyimpanan barang-barang penumpang yang diletakan pada bagian tertentu pesawat, seperti kabin penumpang atau di bagian lain pesawat. Scotti dan Dresner (2015) mengatakan bahwa pengenaan biaya bagasi menyebabkan penurunan minat penumpang, tetapi hal tersebut lebih efektif dibandingkan menaikkan tarif tiket. Kejadian tersebut dapat disimpulkan bahwa operator dapat meningkatkan pendapatan total dengan menaikkan biaya bagasi dan mengurangi tarif tiket.

Dalam dunia penerbangan bagasi dibagi menjadi dua, yakni Bagasi Kabin dan Bagasi Tercatat. Bagasi Kabin merupakan barang milik penumpang yang dibawa kedalam kabin pesawat dan disimpan

dalam loker penyimpanan barang. Berbeda dengan bagasi tercatat yang menyimpan barang bawaan penumpang di bagian lain pesawat yang khusus digunakan untuk mengangkut barang bawaan milik penumpang, biasanya disebut sebagai kompartemen pesawat. Maskapai Lion Air mempunyai peraturan izin bagasi, seperti Panjang maksimum 40 cm, lebar 30 cm dan tinggi 20 cm.

### Maskapai

Maskapai berasal dari bahasa Belanda *maatschappij* yang berarti perusahaan, sedangkan penerbangan mempunyai arti satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas penunjang dan fasilitas umum lainnya. Maskapai penerbangan yang menyediakan layanan transportasi udara tentunya sudah mendapatkan izin operasi dari pemerintah. Lion Air adalah maskapai penerbangan swasta nasional asal Indonesia yang berdiri pada 15 November 1999 dan beroperasi pertama kali pada 30 Juni 2000. Perusahaan maskapai ini dikomando oleh Rusdi Kirana dan Keluarganya. Saat ini Lion Air mempunyai 183 rute yang terbagi dalam rute domestik, Sabang sampai Merauke dan rute Internasional menuju beberapa negara. Dalam perjalanannya, Lion Air telah banyak memiliki prestasi dan penghargaan, serta sertifikasi internasional yang tentunya diraih untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dan pelanggan setia.

### Kepuasan Penumpang

Kepuasan (Keller, 2019) adalah ungkapan senang atau kecewa yang muncul setelah ekspektasi kepada sebuah produk terpenuhi atau tidak terpenuhi. Jika kinerja memenuhi ekspektasi maka pelanggan merasa puas dan sebaliknya. Basu Swastha (2012: 121) mengatakan bahwa kepuasan konsumen adalah suatu dorongan keinginan individu yang diarahkan pada suatu tujuan, keinginan tersebut harus diciptakan atau didorong sebelum memenuhi kepuasan. Kepuasan sangat berkaitan dengan persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Menurut Sunyoto (2015), kepuasan konsumen berpengaruh pada loyalitas konsumen tersebut.

### Pengembangan Hipotesis

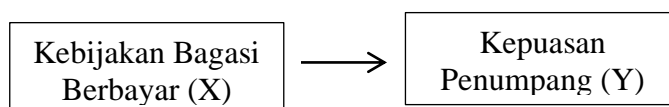
Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah dan tinjauan teori yang telah ditemukan, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah:

Ha: Kebijakan bagasi berbayar pada maskapai Lion Air berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong.

Ha: Kebijakan bagasi berbayar pada maskapai Lion Air tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong.

### Kerangka Pemikiran

Variabel independent (X) yaitu kebijakan bagasi berbayar mengarah kepada Variabel dependent (Y) yaitu kepuasan penumpang yang menunjukkan bahwa adanya pengaruh dari kebijakan bagasi berbayar (X) terhadap kepuasan penumpang (Y)



**Gambar 1. Kerangka Pemikiran**

## Metode Penelitian

### Rancangan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah, penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Fokus penelitian kuantitatif diidentifikasi sebagai proses kerja yang berlangsung secara ringkas, terbatas dan memilah-milah permasalahan menjadi bagian yang dapat diukur atau dinyatakan dalam angka-angka. Penelitian menggunakan instrumen (alat pengumpul data) yang menghasilkan data numerikal (angka). Penelitian ini dilaksanakan untuk menjelaskan, menguji hubungan antar variabel, menentukan kasualitas dari variabel, menguji teori dan mencari generalisasi yang mempunyai nilai prediktif (untuk meramalkan suatu gejala).

Analisis data dilakukan menggunakan teknik statistik untuk mereduksi dan mengelompokan data, menentukan hubungan serta mengidentifikasi perbedaan antar kelompok data. Kontrol, instrumen, dan analisis statistik digunakan untuk menghasilkan temuan-temuan penelitian secara akurat. Dengan demikian kesimpulan hasil uji hipotesis yang diperoleh melalui penelitian kuantitatif dapat diberlakukan secara umum. Penelitian kuantitatif memerlukan hipotesis dan pengujiannya yang kemudian akan menentukan tahapan-tahapan berikutnya, seperti penentuan teknik analisa dan formula statistik yang akan digunakan. Pendekatan ini lebih memberikan makna dalam hubungannya dengan penafsiran angka.

### Variabel Penelitian

Variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, objek, atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2019). Terdapat 2 variabel dalam penelitian ini yaitu variabel bebas (*Independent Variable*) yang disimbolkan dengan (X) dan variabel terikat (*Dependent Variable*) yang disimbolkan dengan (Y).

Pengukuran variabel dalam penelitian ini menggunakan skala likert. Skala likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam angket dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Sewaktu menanggapi pertanyaan dalam skala likert responden menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Biasanya disediakan lima pilihan skala dengan format seperti ini: 1. Sangat tidak setuju, 2. Tidak setuju, 3. Kurang setuju, 4. Setuju, 5. Sangat setuju. Instrumen penelitian dalam skala likert dapat dibuat dalam bentuk *checklist* ataupun pilihan ganda.

### Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian merupakan wilayah yang ingin diteliti oleh peneliti. Lion Air memiliki 5 jadwal penerbangan dalam satu hari di bandar udara Domine Eduard Osok Sorong, diperkirakan 1 kali penerbangan terdapat 100 sampai 150 penumpang. Sehingga populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang yang menggunakan jasa angkutan udara maskapai Lion Air di bandar udara Domine Eduard Osok Sorong yang berjumlah 500 sampai 750 orang.

Sedangkan sampel merupakan bagian dari populasi yang ingin diteliti oleh peneliti. Sampel yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagian pengguna jasa angkutan udara maskapai Lion Air di bandar udara Domine Eduard Osok Sorong. Penentuan jumlah sampel berdasarkan metode Slovin sebagai alat ukur menghitung sampel karena jumlah populasi lebih dari 100 responden. Adapun rumus untuk metode Slovin adalah sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$

Keterangan:

$n$  = Jumlah Sampel  $N$  = Ukuran Sampel

$e$  = nilai *margin of error* (besar kesalahan) dari ukuran populasi

Dalam rumus Slovin ada ketentuan sebagai berikut:

Nilai  $e = 0,1$  (10%) untuk populasi dalam jumlah besar.

Nilai  $e = 0,2$  (20%) untuk populasi dalam jumlah kecil

Jadi rentang sampel yang dapat diambil dari metode Slovin adalah antara 10%-20% dari populasi penelitian.

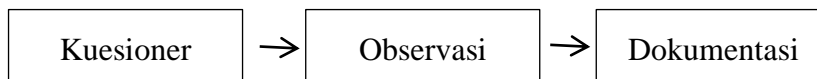
Jumlah populasi dalam penelitian ini 750 responden, sehingga persentase kelonggaran 10%. Maka untuk mengetahui sampel penelitian, dilakukan perhitungan sebagai berikut:

$$n = \frac{750}{1 + 750(0,1)^2}$$

$$n = \frac{750}{1 + 750(0,1)^2} = 88,23 = 89 \text{ sampel}$$

### Teknik Pengumpulan Data

Untuk mengumpulkan data penelitian, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:



**Gambar 2. Teknik Pengumpulan Data**

### Teknik Pengujian Instrumen

#### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur sah atau tidaknya suatu kuesioner. Kuesioner dikatakan valid apabila pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Pengujian validitas ini menggunakan aplikasi SPSS (aplikasi untuk menganalisis data statistik). Angka korelasi yang diperoleh dengan melihat tanda bintang pada hasil skor total atau membandingkan dengan angka bebas korelasi nilai  $r$  yang menunjukkan valid. Kriteria penilaian uji validitas yaitu apabila  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel, maka item kuesioner tersebut dinyatakan valid. Dan jika sebaliknya, maka dapat dinyatakan item kuesioner tidak valid (Ghozali, 2016).

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas adalah pengujian dengan tujuan menguji tingkat stabilitas atau konsistensi suatu alat ukur. Kendala pengukuran dengan Cronbach's Alfa adalah koefisien keandalan yang menunjukkan seberapa baiknya item butir dalam suatu kumpulan secara positif berkorelasi satu sama lain. Untuk melihat reliabilitas masing-masing instrumen digunakan koefisien Cronbach Alfa dengan menggunakan SPSS (Noor 2011). Dasar pengambilan keputusan reabilitas adalah:

- Jika uji reliabilitas  $\geq 0,60$  maka hasil uji baik, dengan kata lain item/butir kuisoner reliabel.
- Jika uji realibilitas  $\leq 0,60$  maka hasil uji kurang baik, dengan kata lain item/butir kuisoner tidak reliabel.

## Teknik Analisis Data

### Analisis Deskriptif

Analisis yang berusaha mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi, analisis deskriptif mengambil masalah atau memusatkan perhatian kepada masalah-masalah aktual sebagaimana adanya pada saat penelitian dilaksanakan.

Hasil analisis deskriptif ini disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi untuk mendukung interpretasi terhadap hasil analisis dengan teknik-teknik lainnya dalam penelitian.

### Uji Regresi Linear Sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel X (faktor penyebab) terhadap variabel Y (akibat). Model persamaan regresi linear menggunakan rumus berikut:

$$Y = a + bX$$

Keterangan :

Y : Subjek variabel terikat yang diproyeksikan

X : Subjek variabel bebas yang mempunyai nilai tertentu untuk diprediksikan

a : Nilai konstanta harga Y jika X = 0

b : Nilai arah sebagai penentu prediksi yang menunjukkan nilai peningkatan (+) atau nilai penurunan (-) variabel Y.

### Pengujian Hipotesis

Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh yang jelas dan dapat dipercaya antara variabel independen (Kebijakan Bagasi Berbayar) terhadap variabel dependen (Kepuasan Penumpang). Pengujian hipotesis adalah sebuah metode statistik yang berfungsi untuk menguji sejauh mana hubungan sebab akibat antara variabel X (penyebab) terhadap variabel Y (akibat).

#### a. Uji Parsial (Uji t)

Uji parsial diadakan dengan melakukan uji t hitung, mencari t hitung yang akan dibandingkan dengan t tabel. Pengujian t hitung digunakan untuk mengetahui kualitas keberartian regresi antara tiap-tiap variabel bebas (X) terdapat pengaruh atau tidak terhadap variabel terikat (Y). Berikut rumus uji t secara parsial:

$$t = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Keterangan: r = koefisien korelasi, n = jumlah data

Dasar pengambilan keputusan:

- 1) Jika probabilitas (signifikansi) > 0,05 ( $\alpha$ ) atau T hitung < T tabel berarti hipotesa tidak terbukti maka  $H_0$  diterima  $H_a$  ditolak.
- 2) Jika probabilitas (signifikansi) < 0,05 ( $\alpha$ ) atau T hitung > T tabel berarti hipotesa terbukti maka  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima.

Cara menentukan t Tabel:

$$df = n - k - 1$$

Dimana: **df** = Nilai t Tabel, **n** = Jumlah Sampel, **k** = Jumlah Variabel Independen

$$df = 89 - 1 - 1 = 87$$

Kemudian diteruskan perhitungan melalui Ms.Excel dengan rumus TINV dengan Nilai probability sebesar 0,05. Sehingga memperoleh hasil t Tabel = 1,662.

#### b. Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Mengukur seberapa jauh kemampuan model dalam menerangkan variabel-variabel dependen. Penggunaan delta koefisien determinasi menghasilkan nilai yang relatif kecil dari pada nilai koefisien determinasi. Nilai koefisien determinasi yang kecil disebabkan adanya varians error yang semakin besar. Varians error menggambarkan variasi data secara langsung. Semakin besar variasi data penelitian akan berdampak pada semakin besar varians error.

Varians error muncul saat rancangan kuesioner yang tidak reliabel, teknik wawancara/pengumpulan data semuanya mempunyai kontribusi pada variasi data yang dihasilkan. Sehingga makin besar nilai koefisien determinasi, maka variabel independen mampu memprediksi variasi variabel dependen (Ghozali,2016).

Formulasi untuk uji R<sup>2</sup> adalah sebagai berikut:

Dimana:

R<sup>2</sup> = Koefisien determinasi.

ESS = Explained Sum Squared (jumlah kuadrat).

TSS = Total Sum Squared (jumlah total *kuadrat*).

### Deskripsi Pengumpulan Data

Data penelitian ini diperoleh dari kuesioner yang telah disiapkan. Kuesioner terbagi menjadi dua yaitu kuesioner kebijakan bagasi berbayar dan kepuasan penumpang. Teknik pengambilan sampel menggunakan nonprobability sampling, untuk pengumpulan sampel menggunakan accidental sampling yaitu metode penentuan sampel tanpa sengaja kebetulan ditemuinya.

Dalam penelitian telah dikumpulkan 89 kuesioner dan penyebaran kuesioner dilaksanakan pada tanggal 1 sampai 10 oktober 2021.

Karakteristik responden yang akan dibahas meliputi jenis kelamin dan usia. Analisis data kuantitatif yang dilakukan melalui pengujian instrumen, uji asumsi klasik, uji hipotesis dan koefisien determinasi. Aplikasi untuk mengelola data dalam penelitian ini yaitu Microsoft Excel 2016 dan SPSS 22.

### Karakteristik responden

#### 1. Jenis kelamin

Jenis kelamin responden pada saat melakukan pengisian kuesioner. Darihasil jawaban responden diperoleh data jenis kelamin responden sebagai berikut.

1.	Laki-laki	33 dengan persentase 37%
2.	Perempuan	56 dengan persentase 63%
	Total	89 dengan persentase 100%

Hasil tersebut diolah pada tahun 2021 dan menunjukkan bahwa penumpang maskapai Lion Air di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong didominasi oleh perempuan.

## 2. Usia

Dari hasil jawaban kuesioner yang diberikan oleh responden diperoleh data usia responden sebagai berikut:

**Tabel 1. Data Responden Berdasarkan Usia**

No	Usia	Jumlah Responden	Persentase
1	11-20	11	12%
2	21-30	21	24%
3	31-40	27	30%
4	41-50	14	16%
5	51-60	13	15%
6	61-70	3	3%

Hasil data tersebut diolah pada tahun 2021 dan menunjukkan bahwa penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong memiliki penumpang pesawat udara dengan usia produktif.

### Analisis Deskripsi Penelitian

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan terhadap 89 responden melalui penyebaran kuesioner, untuk mendapatkan kecenderungan jawaban responden terhadap jawaban masing-masing variabel akan didasarkan pada rentang skor jawaban.

### Deskripsi Variabel Kebijakan Bagasi Berbayar (X)

Variabel kebijakan bagasi berbayar pada penelitian ini diukur melalui indikator-indikator yang dibagi menjadi 16 pertanyaan. Hasil tanggapan variabel kebijakan bagasi berbayar kemudian diolah menggunakan SPSS.

**Tabel 2. Variabel Kebijakan**

Pernyataan	Responden					Jumlah		Statistik		
	SS	S	KS	TS	STS	F	%	Mean	Median	Modus
X.1	19	46	11	10	3	89	100	3.76	4.00	4
X.2	7	38	26	15	3	89	100	3.34	4.00	4
X.3	7	24	37	17	4	89	100	3.14	3.00	3
X.4	11	34	38	6	0	89	100	3.56	4.00	4
X.5	14	37	27	11	0	89	100	3.60	4.00	4
X.6	9	37	32	11	0	89	100	3.49	4.00	4
X.7	9	36	37	6	1	89	100	3.51	4.00	4
X.8	11	33	33	8	4	89	100	3.43	3.00	3
X.9	9	31	29	17	3	89	100	3.29	3.00	3
X.10	16	37	26	5	5	89	100	3.60	4.00	4
X.11	9	30	36	10	4	89	100	3.33	3.00	3
X.12	11	29	31	15	3	89	100	3.33	3.00	3
X.13	13	33	38	4	1	89	100	3.59	4.00	4
X.14	9	38	30	11	1	89	100	3.48	4.00	4
X.15	8	28	35	16	2	89	100	3.26	3.00	3
X.16	10	30	35	13	1	89	100	3.39	3.00	3

Sumber: Data primer yang diolah (2023)



### Deskripsi Variabel Kepuasan Penumpang (Y)

Variabel Kepuasan Penumpang pada penelitian ini melalui indikator-indikator dan dibagi dalam 6 pertanyaan. Adapun hasilnya dapat dilihat pada tabel:

**Tabel 3. Variabel Kepuasan**

Pernyataan	Responden					Jumlah		Statistik		
	SS	S	KS	TS	STS	F	%	Mean	Median	Modus
Y.1	12	37	31	7	2	89	100	3.56	4.00	4
Y.2	11	40	33	3	2	89	100	3.61	4.00	4
Y.3	11	27	37	14	0	89	100	3.39	3.00	3
Y.4	12	33	29	14	1	89	100	3.46	4.00	4
Y.5	9	31	31	13	5	89	100	3.29	3.00	3

Sumber: Data primer yang diolah (2023)

### Analisis Data

Ada beberapa analisis data yang digunakan untuk pengelolaan data agar mendapatkan hasil yang diinginkan. Adapun hasil analisis data tersebut sebagai berikut:

### Uji Validitas

Kuesioner yang dikatakan valid apabila pada kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Dasar pengambilan keputusan validitas adalah:

- Jika  $r \text{ hitung} \geq r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) maka instrumen berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan valid).
- Jika  $r \text{ hitung} \leq r \text{ tabel}$  (uji 2 sisi dengan sig. 0,05) atau  $r \text{ hitung}$  negatif, maka instrumen tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total (dinyatakan tidak valid)

**Tabel 4. Uji Validitas Pengaruh Kebijakan**

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kebijakan	X1	0,544	0,175	Valid
	X2	0,643	0,175	Valid
	X3	0,755	0,175	Valid
	X4	0,748	0,175	Valid
	X5	0,772	0,175	Valid
	X6	0,758	0,175	Valid
	X7	0,782	0,175	Valid
	X8	0,729	0,175	Valid
	X9	0,844	0,175	Valid
	X10	0,742	0,175	Valid
	X11	0,766	0,175	Valid
	X12	0,754	0,175	Valid
	X13	0,813	0,175	Valid
	X14	0,782	0,175	Valid
	X15	0,832	0,175	Valid
	X16	0,806	0,175	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 4, hasil Uji Validitas Kebijakan, seluruh item pernyataan kebijakan dalam instrumen penelitian dinyatakan valid, karena  $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$  (0,175). Hasil data diperoleh setelah

diadakannya penelitian dan penyebaran kuesioner. Penyebaran kuesioner dilakukan pada penutupan penelitian sehingga pengelolaan data dilakukan pada akhir penelitian dan memperoleh hasil valid.

**Tabel 5. Uji Validitas Kepuasan Penumpang**

Variabel	Item	Rhitung	Rtabel	Keterangan
Kepuasan Penumpang	Y1	0,838	0,175	Valid
	Y2	0,831	0,175	Valid
	Y3	0,852	0,175	Valid
	Y4	0,785	0,175	Valid
	Y5	0,760	0,175	Valid

Sumber: Data Primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 5, hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang, seluruh item pernyataan mengenai kepuasan penumpang dalam instrument penelitian dinyatakan valid, karena  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel (0,175). Oleh karena itu, hasil dari uji validitas terhadap dua variabel penelitian tersebut dapat disimpulkan bahwa seluruh item pertanyaan dinyatakan valid karena semua item memiliki  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel 0,175. Dengan demikian, seluruh item pernyataan dapat dilanjutkan untuk uji reliabilitas.

### Uji Reliabilitas

Hasil Uji reliabilitas ini dilakukan dengan menggunakan Cronbach's Alpha  $>$  0,06. Hasil Uji reliabilitas item kuesioner pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

**Tabel 6. Hasil Reliabilitas Kebijakan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.948	16

Sumber: Data Primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 6, hasil Uji Reliabilitas Kebijakan, disimpulkan bahwa butir kuesioner variabel kebijakan dapat dikatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha dari variabel kebijakan yaitu  $0,948 > 0,60$ .

**Tabel 7. Hasil Reliabilitas Kepuasan**

Cronbach's Alpha	N of Items
.868	5

Sumber: Data Primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel 6, hasil uji Reliabilitas Kepuasan Penumpang, disimpulkan bahwa butir kuesioner variabel kepuasan penumpang dapat dikatakan reliabel karena nilai Cronbach's Alpha dari variabel kepuasan yaitu  $0,868 > 0,60$ .

### Uji Regresi Linear Sederhana

Penelitian ini menggunakan uji analisis regresi linear sederhana untuk memprediksi seberapa besar hubungan positif dari pengaruh kebijakan bagasi berbayar terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Analisis ini menggunakan data berdasarkan kuesioner yang dibagikan. Perhitungan uji ini dilakukan dengan bantuan SPSS. Adapun hasil dari uji analisis regresi linear sederhana dapat dilihat pada tabel berikut.

**Tabel 8. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Model	Coefficients <sup>a</sup>			t	Sig.	
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients			
	B	Std. Error	Beta			
1	(Constan t)	.482	.830		.581	.563
	Kebijakan	.305	.015	.912	20.695	.000

Sumber: Data Primer yang diolah (2023)

Dari tabel diatas menunjukkan hasil yang diperoleh nilai constant ( $\alpha$ ) sebesar 0,482, sedangkan nilai koefisien regresi sebesar 0,305. Dari hasil tersebut dapat dimasukkan dalam persamaan regresinya sebagai berikut:

$$Y = a + bX$$

$$Y = 0,482 + 0,305X$$

Dari persamaan regresi linear sederhana, dapat diuraikan dengan penjelasan sebagai berikut:

- Apabila variabel X (independen) bernilai 0 maka variabel Y (dependen) bernilai 0,482.
- Jika terjadi kenaikan satu satuan pada variabel X (independen) maka variabel Y (dependen) naik sebanyak 0,305.

### Uji Hipotesis

#### Uji t (Secara Parsial)

Berdasarkan nilai signifikansi hasil output SPSS jika nilai Sig > 1,662 maka variabel kebijakan bagasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Apabila Sig < 1,662 maka variabel kebijakan tidak berpengaruh signifikan. Jika nilai T hitung (20,695) > T tabel (1,662) maka kebijakan bagasi berbayar berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang. Artinya, semakin partisipatif kebijakan bagasi berbayar oleh maskapai Lion Air maka semakin tinggi dampak dari kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong. Adapun hasil penelitian yang sebelumnya dilakukan pada Yogyakarta Internasional Airport (2020) mendapat hasil dari kedua variabel memiliki pengaruh secara signifikan dengan nilai sig. 0,000 < 0,05 nilai T hitung sebesar 4,174 > t tabel 1,9847.

### Koefisien Determinasi (*R Square*)

Koefisien determinasi ( $R^2$ ) intinya mengukur seberapa besar kemampuan model dalam menerangkan variasi variabel dependen yang dijelaskan oleh variabel bebas.

**Tabel 9. Hasil Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.912a	.831	.829	1.54725

Sumber: Data Primer yang diolah (2023)

Berdasarkan tabel diatas, besarnya Square  $R^2$  adalah 0.831, hal ini berarti 83,1% besaran variasi kebijakan bagasi berbayar dapat dijelaskan oleh variabel kepuasan penumpang. Sedangkan sisanya (100%-83,1% =16,9%) dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini. Hal ini menunjukkan bahwa hubungan antar variabel cukup kuat karena semakin besar  $R^2$  maka semakin kuat hubungan antar variabel bebas dan sebaliknya semakin kecil  $R^2$  maka semakin lemah hubungan antar variabel bebas.

Jika dibandingkan dengan data penelitian sebelumnya yang juga melakukan penelitian serupa bertempat pada Yogyakarta Internasional Airport (2020) telah diperoleh hasil kebijakan bagasi berbayar mempengaruhi variabel kepuasan penumpang sebesar 15,1% dan sisanya 84,9% dipengaruhi oleh faktor atau variabel lain yang tidak diketahui dan tidak termasuk dalam penelitian.

Dapat disimpulkan bahwa pengaruh kebijakan bagasi berbayar pada Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong (2021) lebih besar dari pada pengaruh bagasi berbayar pada Yogyakarta International Airport (2020).

## **Pembahasan**

Penelitian ini berfokus pada pengujian Pengaruh Kebijakan Bagasi Berbayar (X) dan Kepuasan Penumpang (Y). Berikut akan dibahas hasil penelitian yang telah penulis dapatkan:

### **1. Uji Hipotesis Kebijakan Bagasi Berbayar berpengaruh signifikan terhadap peningkatan kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong**

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel kebijakan bagasi berbayar mempengaruhi kepuasan penumpang. Ini dilihat dari nilai signifikansi yang diperoleh dari X terhadap Y dimana nilai T hitung (20,695) > T tabel (1,662) sehingga kebijakan bagasi berbayar dengan indikator hubungan dengan penumpang mengambil keputusan sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Adapun hasil penelitian yang sebelumnya pernah dilakukan pada Yogyakarta Internasional Airport (2020) mendapatkan hasil dari kedua variabel memiliki pengaruh secara signifikan dengan nilai sig. 0,000 < 0,05 nilai T hitung sebesar 4,174 > t tabel 1,9847.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan, ditemukan fakta bahwa para penumpang maskapai Lion Air melaksanakan kebijakan bagasi berbayar dengan sangat baik dan mudah diterima oleh penumpang. Ini memberi peran yang sangat berpengaruh dalam perolehan kepuasan penumpang.

### **2. Uji Hipotesis Kebijakan Bagasi Berbayar sangat berpengaruh terhadap peningkatan kepuasan penumpang di Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong**

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukans, dikaetahui bahwa variabel pengaruh kebijakan bagasi berbayar secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Hal ini ditunjukkan dari besarnya nilai t hitung sebesar 20,695 dengan tingkat signifikansi 0,00 < 0,05 dan nilai dari koefisien determinasi besarnya Square  $R^2$  0.831, hal ini berarti 83,1% besaran variasi perubahan kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kebijakan bagasi berbayar. Hasil dalam penelitian ini menunjukkan bahwa kebijakan bagasi berbayar pada Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya pada Yogyakarta International Airport (2020) yang memiliki pengaruh bagasi berbayar sebesar 15,1% terhadap kepuasan penumpang maka hal ini menunjukkan bahwa kebijakan bagasi berbayar pada Bandar Udara Domine Eduard Osok Sorong mendukung pengembangan kepuasan penumpang maskapai Lion Air.

**Daftar Pustaka**

- D, Sunyoto. 2015, *Manajemen & Pengembangan Sumber Daya Manusia*. Center For Academic Publishing Source Yogyakarta, p. 140.
- Ghozali. 2016. *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro Semarang, Edisi 8.
- Keller & Kotler. 2019. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga, vol. 1, Edisi. 13.
- Noor. 2011. *Metodologi Penelitian Skripsi, Tesis, Disertasi, dan Karya Ilmiah*. Jakarta Kencana Persada Media Group.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Ninoy Yudhistya Sulistiyono.
- Swastha, Basu. 2012. *Manajemen Pemasaran Modern*. Manajemen Penjualan, Edisi 13. p. 121.