

**PENGARUH KINERJA PERSONEL *GROUND HANDLING* PT. KOKAPURA
DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI
SEMARANG**

TUGAS AKHIR



Oleh :

SALSABELLA INDAH WIDATIN NINGRUM
NIT. 30618021

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2021**

**PENGARUH KINERJA PERSONEL *GROUND HANDLING* PT. KOKAPURA
DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI
SEMARANG**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan Gelar Ahli Madya (A.Md.)
pada Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara



Oleh :

SALSABELLA INDAH WIDATIN NINGRUM
NIT. 30618021

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2021**

LEMBAR PERSETUJUAN

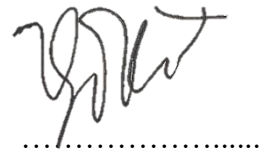
PENGARUH KINERJA PERSONEL *GROUND HANDLING* PT. KOKAPURA
DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI
SEMARANG

Oleh:
Salsabella Indah Widatin Ningrum
NIT: 30618021


Disetujui untuk diujikan pada
Surabaya, 02 Juni 2021

Dosen Pembimbing:

Pembimbing I : ABDUL MU'TI SAZALI S.Pd, M.BA.
NIP. 19860729 201902 1 002



Pembimbing II : Dr. YUYUN SUPRAPTO, S.SiT, M.M.
NIP. 19820107 200502 2 001



LEMBAR PENGESAHAN

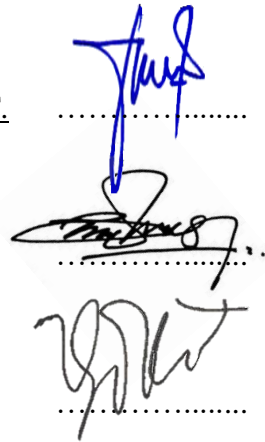
PENGARUH KINERJA PERSONEL *GROUND HANDLING* PT. KOKAPURA
DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI
SEMARANG

Oleh:
Salsabella Indah Widatin Ningrum
NIT : 30618021

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Tugas Akhir Program
Pendidikan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan
Surabaya
Pada tanggal : 02 Juni 2021

Panitia Penguji :

1. Ketua : Dr. SETYO HARIYADI S.P.,S.T.,M.T.
NIP. 19790824 200912 1 001
2. Sekretaris : Ir. BAMBANG WASITO, M.T.
NIP. 19580706 199103 1 002
3. Anggota : ABDUL MUTI SAZALI S.Pd, M.BA.
NIP. 19860729 201902 1 002



Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



ARIYONO SETIAWAN, ST.MT
NIP.19790328 200502 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada kehadiran Allah Swt karena berkat limpahan rahmat dan hidayahnya-Nya, Tugas Akhir yang berjudul “PENGARUH KINERJA PERSONEL *GROUND HANDLING* PT. KOKAPURA DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE* TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI SEMARANG” ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan Tugas Akhir ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat menyelesaikan pendidikan di Politeknik Penerbangan Surabaya dan memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md).

Ucapan terima kasih kami sampaikan kepada segenap pihak yang telah membantu selama proses penyusunan Tugas Akhir ini, terutama kepada :

1. Bapak M. Andre Adityawarman, ST, MT, selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya.
2. Bapak Hardi Ariyanto selaku *General Manager* PT. Angkasa Pura 1 Bandara Internasional Jenderal Ahamad Yani Semarang.
3. Bapak Ariyono Setiawan, ST, MT, selaku Kepala Program Studi Manajemen Transportasi Udara di Politeknik Penerbangan Surabaya.
4. Bapak Abdul Mu'ti Sazali S.Pd, MBA, selaku Dosen Pembimbing I, atas bimbingannya.
5. Ibu Dr. Yuyun Suprpto, S.SiT, MM selaku Dosen Pembimbing II, atas bimbingannya.
6. Kepada kedua Orang Tua saya, Bapak Slamet Puguh Widodo dan Ibu Imroatin, serta saudara saya M. Hafizh Rohmi Widodo yang telah memberikan doa, semangat dan dukungan yang diberikan..
7. Seluruh dosen dan civitas akademika Pogram Studi D3 Manajemen Transportasi Udara Poltekbang Surabaya.
8. Teman-teman sekelas, atas kebersamaan dan kerjasamanya.
9. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis tuliskan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Tugas Akhir ini jauh dari kata sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun serta semoga Tugas Akhir ini berguna bagi penulis pada khususnya dan bagi pembaca umumnya.

Surabaya, 02 Juni 2021

Penyusun

PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Salsabella Indah Widatin Ningrum
NIT : 30618021
Program Studi : D3 Manajemen Transportasi Udara
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kinerja Personel *Ground Handling* Pt. Kokapura Dalam Menangani *Arrival Baggage* Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik, baik di Politeknik Penerbangan Surabaya maupun di Perguruan Tinggi lain, serta dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
2. Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty-Free Right*) kepada Politeknik Penerbangan Surabaya beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak ini, Politeknik Penerbangan Surabaya berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya dengan tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya. Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Politeknik Penerbangan Surabaya.

Surabaya, 02 Juni 2021
Yang membuat pernyataan



Salsabella Indah Widatin Ningrum
NIT. 30618021

ABSTRAK

PENGARUH KINERJA PERSONEL *GROUND HANDLING* PT. KOKAPURA
DALAM MENANGANI *ARRIVAL BAGGAGE*
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JENDERAL AHMAD YANI
SEMARANG

Oleh:

Salsabella Indah Widatin Ningrum

NIT : 30618021

Dengan meningkatnya jumlah permintaan jasa angkutan udara, banyak perusahaan-perusahaan penerbangan bersaing untuk meningkatkan mutu dan citra perusahaannya. *Ground handling agent* membantu perusahaan maskapai dalam segala urusan operasional pesawat pada saat fase *pre flight* dan *post flight*, hal tersebut pun mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang dalam menggunakan jasa penerbangan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa puas penumpang akan pelayanan yang diberikan maskapai melalui *ground handling* pada saat *arrival handling*.

Objek penelitian ini yaitu penumpang pesawat udara yang dinaungi oleh *Ground Handling* PT. Kokapura dengan mengambil 400 sampel penumpang. *Ground Handling* PT. Kokapura menangani pelayanan operasional pesawat udara tersebut meliputi Lion Air, Batik Air, Wings Air, Sriwijaya Air, dan Nam Air. Metode penelitian menggunakan metode kuantitatif dimana penelitian yang dilakukan memperoleh data berbentuk angka yang kemudian hasil yang diperoleh tersebut diolah menggunakan aplikasi statistik berupa *SPSS* dan *Minitab*. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik observasi, kuesioner, studi kepustakaan dan instrumen penelitian. Metode pengumpulan data menggunakan metode observasi, kuesioner, dan studi kepustakaan.

Hasil akhir yang dicapai dari penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja personel *ground handling* mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang selain itu kepuasan penumpang dipengaruhi juga oleh pelayanan yang diberikan pihak *ground handling* kepada penumpang. Penelitian yang telah dilakukan memperoleh hasil yang menunjukkan bahwa kinerja personel *ground handling* PT. Kokapura mempengaruhi tingkat kepuasan penumpang sebesar 45,4%. Sementara itu sisanya di pengaruhi faktor lain diluar penelitian.

Kata kunci : kinerja personel, kepuasan penumpang, *arrival baggage*, *ground handling*, pelayanan

ABSTRACT

THE EFFECT OF PERSONNEL PERFORMANCE GROUND HANDLING OF PT. KOCAPURA IN HANDLING ARRIVAL BAGGAGE ON PASSENGER SATISFACTION LEVELS AT JENDERAL AHMAD YANI INTERNATIONAL AIRPORT SEMARANG

By:

Salsabella Indah Widatin Ningrum

NIT : 30618021

At this time human needs are increasingly diverse and varied. One of the modern humans needs today is to move from one place to another in a fast period of time. With the increasing demand for air freight services, many airlines are competing to improve the quality and image of their companies. Ground handling helps airline companies in all operational matters when the plane is about to take off and landing, this also affects the level of satisfaction of passengers in using flight services. The purpose of this study is to determine how satisfied passengers are with the services provided by the airline through ground handling at the time of arrival.

The object of this research is airplane passengers covered by Ground Handling of PT. Kokapura by taking 400 passenger samples. Where the aircraft companies include Lion Air, Batik Air, Wings Air, Sriwijaya Air, and Nam Air. The research method uses quantitative methods where this research done by obtaining data in the form of numbers then the results obtained are processed using statistical applications in the form of SPSS and Minitab. The Data collection techniques using observation methods, questionnaires, literature study and research instruments. Methods of data collection using the method of observation, questionnaires, and literature study.

The final result to be achieved from this research is that the performance of personnel affects the level of passenger satisfaction. In addition, passenger satisfaction is also influenced by the services provided by ground handling to passengers. The results showed that the performance of the ground handling personnel at Kokapura Inc. has a close relationship with a passenger satisfaction level of 45.4%. Meanwhile, the performance of the ground handling personnel of Kokapura Inc. in handling arrival baggage affects the level of passenger satisfaction by 26.5% and the rest is influenced by other factors outside of the research.

Keywords: *personnel performance, passenger satisfaction, arrival baggage, ground handling, service*

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
PERNYATAAN KEASLIAN DAN HAK CIPTA	v
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR TABEL	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	3
1.3 Rumusan Masalah	4
1.4 Batasan Masalah	4
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
1.7 Sistematika Penelitian	6
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Teori Penunjang	8
2.1.1 Kinerja.....	8
2.1.2 Kepuasan Pelanggan	8
2.1.3 Manfaat Kepuasan Pelanggan	10
2.1.4 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.5 <i>Ground Handling</i>	13
2.1.6 PT. Kokapura.....	20
2.1.7 Pengertian Bandar Udara	21
2.1.8 Pengertian Skala Likert.....	21
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu	23
BAB III METODELOGI.....	24
3.1 Metode Penelitian	24
3.2 Desain Penelitian.....	25
3.3 Variabel Penelitian	26
3.4 Populasi dan Sampel	28
3.4.1 Populasi.....	28
3.4.2 Sampel.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data	29
3.5.1 Observasi.....	30

3.5.2	Kuesioner	30
3.5.3	Studi Kepustakaan	31
3.5.4	Instrumen Penelitian	31
3.6	Teknik Analisis Data.....	34
3.6.1	Uji Instrumen Data	35
3.7	Tempat dan Waktu Penelitian.....	36
3.7.1	Tempat Penelitian	36
3.7.2	Waktu Penelitian.....	36
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	38
4.1	Hasil Penelitian	38
4.1.1	Observasi.....	38
4.1.2	Kuesioner	41
4.1.3	Pembahasan Hasil Kuesioner	44
4.1.4	Studi Kepustakaan	61
4.2	Pembahasan Hasil Penelitian	62
4.2.1	Uji Validitas	62
4.2.2	Uji Reabilitas	63
4.2.3	Uji Koefisien Determinasi.....	64
BAB V	PENUTUP.....	68
5.1	Kesimpulan	68
5.2	Saran.....	68
	DAFTAR PUSTAKA	70
	LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1	Desain Penelitian	26
Gambar 3.2	Variabel Penelitian.....	26
Gambar 3.3	Alur Penelitian.....	37
Gambar 4.1	Proses Menurunkan Bagasi dari Gerobak Menuju <i>Conveyer Belt</i> ..	40
Gambar 4.2	Suasana di <i>Baggage Claim Area</i>	41
Gambar 4.3	Data Kuesioner No. 1.....	44
Gambar 4.4	Data Kuesioner No. 2.....	46
Gambar 4.5	Data Kuesioner No. 3.....	48
Gambar 4.6	Data Kuesioner No. 4.....	50
Gambar 4.7	Data Kuesioner No. 5.....	51
Gambar 4.8	Data Kuesioner No. 6.....	53
Gambar 4.9	Data Kuesioner No. 6.....	54
Gambar 4.10	Data Kuesioner No. 6.....	56
Gambar 4.11	Data Kuesioner No. 6.....	58
Gambar 4.12	Data Kuesioner No. 6.....	59

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Indikator Variabel X.....	27
Tabel 3.2	Indikator Variabel Y.....	28
Tabel 3.3	Skala Likert.....	32
Tabel 3.4	Persentase Nilai.....	33
Tabel 3.5	Waktu Penelitian.....	36
Tabel 4.1	Daftar Kuesioner.....	42
Tabel 4.2	Akumulasi Tanggapan Responden.....	43
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas.....	61
Tabel 4.4	Hasil Uji Reabilitas Variabel X.....	63
Tabel 4.5	Hasil Uji Reabilitas Variabel Y.....	63
Tabel 4.6	ANOVA.....	64
Tabel 4.7	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	64
Tabel 4.8	Hasil Uji Korelasi Rank Spearman.....	65

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rinneka Cipta .
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT Renik Cipta.
- Burhan, Bungin. (2007). *Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: Putra Grafika.
- Departemen Pendidikan Nasional. (2002). *Kamus Besar Bahasa Indonesia, Edisi Ketiga*. Jakarta: PT Balai Pustaka.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2015). *PM 178 Tahun 2015 tentang Standart Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (2018). *KP 053 Tahun 2018 tentang Petunjuk Teknis Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil Bagian 8900 – 3.325 (Staff Instruction Part 8900 – 3.325) tentang Evaluasi dan Pegesahan Manual Operasi Darat (Evaluation and Acceptance of Ground Operation Manual)*. Menteri Perhubungan Republik Indonesia.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete Dengan Program IBM SPSS 23 (Edisi 8)*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Greenberg, P. (2010). *Customer Relationship Management as the Speed of Light : Fourth Edition McGraw-Hill*.
- Ilyas. (1999). *Kinerja, Teori, Penilaian dan Penelitian*. Depok: Badan Penerbit Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Indonesia.
- Indonesia, P. R. (2009). *Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan*.
- International Civil Aviation Organization. (2009). *Vol I Aerodrome Design and Operations, Fifth Edition. In Annex 14*. Montreal: International Civil Aviation Organization.
- Iqbal, H. (2001). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferentif) Edisi Kedua*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Kokapura A. Yani. (2015). *Sejarah Singkat*. Retrieved from <https://kokapurasrg.wordpress.com/2015/07/03/halo-dunia/>
- Lovelock, C., Wirtz, J., & Mussry, J. (2005). *Pemasaran Jasa Perspektif Indonesia (Vol. 1)*. Jakarta: Erlangga.
- Majid, S. A., & Eko, P. D. (2009). *Ground Handling : Manajemen Pelayanan Darat Perusahaan Penerbangan*. Jakarta: Rajawali Press.
- Muzzaki, M. R. (2020). *Pengaruh Kinerja Operasional Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. Surabaya: Tugas Akhir Politeknik Penerbangan Surabaya.
- Narimawati, U. (2007). *Riset Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Agung Media.

- Nazir, M. (1988). *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Poerwanto, E. (2015). *Angkasa. Analisis Beban Kerja Mental Pekerja Bagian Ground Handling Bandara Adi Sutjipto Untuk Mendukung Keselamatan*. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/233481-analisis-beban-kerja-mental-pekerja-bagi-3401c99b.pdf>
- Putri, C. A. (2016). *Jurnal Ground Handling Dirgantara. Analisis Pengaruh Pelayanan Ground Handling Terhadap Kepuasan Penumpang Rute Cengkareng-Semarang (CGK-SMG) Pada Maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Ahmad Yani Semarang*. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/322601263.pdf>
- Riduwan. (2009). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riduwan. (2010). *Skala Pengukuran Variabel-Variabel Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Setiawan, A. (2017). *Pengaruh Gaya Kepemimpinan Partisipatif Terhadap Kinerja Karyawan Melalui Motivasi Kerja dan Kepuasan Kerja*. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/135983-ID-pengaruh-gaya-kepemimpinan-partisipatif.pdf>
- Siregar, S. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif*. Jakarta: PT Fajar.
- Sugiyono. (2007). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: alfabet.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suprpto. (2015). *Ground Handling dan Passenger and Baggage Handling*. Yogyakarta.
- Susanti. (2016). *Kajian Human Factor SDM Ground Handling di Bandar Udara Adi Sucipto Yogyakarta. jakarta: warta ardhia*. Retrieved from <https://media.neliti.com/media/publications/234212-kajian-human-factor-sdm-ground-handling-dd064e22.pdf>
- Turnado, Y. S. (2016). *Jurnal Ground Handling Dirgantara. Pelaksana Pelayanan Ground Handling Terhadap Penumpang Maskapai Lion Air di PT Kokapura Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang*. Retrieved from <https://core.ac.uk/download/pdf/322601257.pdf>
- W, G. (2002). *Metodelogi Penelitian*. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.

- Wiliam, M. A. (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Terminal 3 Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta*. Serang: Tugas Akhir Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.
- Yuliana, D. (2017). *Warta Penelitian Perhubungan. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kinerja Personel Ground Handling PT. Jasa Angkasa Semesta (PT. JAS) di Bandara Halim Perdana Kusuma – Jakarta*. Retrieved from <https://ojs.balitbanghub.dephub.go.id/index.php/warlit/article/view/267>

LAMPIRAN

LAMPIRAN A

A-1 Kuesioner Penelitian

IDENTITAS RESPONDEN

apakah anda penumpang salah satu maspakai (Lion Air, Batik Air, Wings Air, Sriwijaya Air atau Nam Air)					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Ya	80	100,0	100,0	100,0

apakah penumpang pesawat udarah apakah

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Lion Air	20	25,5	25,0	25,0
	Batik Air	20	25,5	25,0	50,0
	Wings Air	10	12,5	12,5	62,5
	Sriwijaya Air	20	25,0	25,0	87,5
	Nam Air	10	12,5	12,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Usia

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	18-27 Th	28	35,0	35,0	35,0
	27-37 Th	19	23,8	23,8	58,8
	37-47 Th	21	26,3	26,3	85,0
	47-57 Th	12	15,0	15,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

jenis kelamin

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	40	50,0	50,0	50,0
	Perempuan	40	50,0	50,0	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

JAWABAN RESPONDEN

X1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4,00	59	73,8	73,8	73,8
	5,00	21	26,3	26,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

X2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,3	1,3	1,3
	3,00	2	2,5	2,5	3,8
	4,00	58	72,5	72,5	76,3
	5,00	19	23,8	23,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

X3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	2	2,5	2,5	2,5
	4,00	52	65,0	65,0	67,5
	5,00	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

X4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3,00	5	6,3	6,3	6,3
	4,00	57	71,3	71,3	77,5
	5,00	18	22,5	22,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

X5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	4,00	46	57,5	57,5	57,5
	5,00	34	42,5	42,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Y1					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	1	1,3	1,3	1,3
	3,00	44	55,0	55,0	56,3
	4,00	35	43,8	43,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Y2					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	10	12,5	12,5	12,5
	3,00	39	48,8	48,8	61,3
	4,00	31	38,8	38,8	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Y3					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,8	3,8	3,8
	3,00	36	45,0	45,0	48,8
	4,00	41	51,3	51,3	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Y4					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	3	3,8	3,8	3,8
	3,00	31	38,8	38,8	42,5
	4,00	46	57,5	57,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Y5					
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2,00	9	11,3	11,3	11,3
	3,00	45	56,3	56,3	67,5
	4,00	26	32,5	32,5	100,0
	Total	80	100,0	100,0	

Output SPSS

UJI VALIDITAS

Correlations

		X1	X2	X3	X4	X5	TOTAL_X
X1	Pearson Correlation	1	,327**	,373**	,311**	,292**	,676**
	Sig. (2-tailed)		,003	,001	,005	,009	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X2	Pearson Correlation	,327**	1	,303**	,351**	,366**	,725**
	Sig. (2-tailed)	,003		,006	,001	,001	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X3	Pearson Correlation	,373**	,303**	1	,101	,238*	,613**
	Sig. (2-tailed)	,001	,006		,374	,033	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X4	Pearson Correlation	,311**	,351**	,101	1	,271*	,623**
	Sig. (2-tailed)	,005	,001	,374		,015	,000
	N	80	80	80	80	80	80
X5	Pearson Correlation	,292**	,366**	,238*	,271*	1	,658**
	Sig. (2-tailed)	,009	,001	,033	,015		,000
	N	80	80	80	80	80	80
TOTAL_X	Pearson Correlation	,676**	,725**	,613**	,623**	,658**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

Correlations

		Y1	Y2	Y3	Y4	Y5	TOTAL_Y
Y1	Pearson Correlation	1	,292**	,247*	,369**	-,124	,569**
	Sig. (2-tailed)		,009	,027	,001	,273	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Y2	Pearson Correlation	,292**	1	,429**	,485**	-,014	,767**
	Sig. (2-tailed)	,009		,000	,000	,903	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Y3	Pearson Correlation	,247*	,429**	1	,447**	-,178	,650**
	Sig. (2-tailed)	,027	,000		,000	,115	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Y4	Pearson Correlation	,369**	,485**	,447**	1	-,110	,732**
	Sig. (2-tailed)	,001	,000	,000		,331	,000
	N	80	80	80	80	80	80
Y5	Pearson Correlation	,224	,014	,378	-,110	1	,624*
	Sig. (2-tailed)	,273	,903	,115	,331		,015
	N	80	80	80	80	80	80
TOTAL_Y	Pearson Correlation	,569**	,767**	,650**	,732**	,624*	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,015	
	N	80	80	80	80	80	80

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

* . Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,672	5

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	80	100,0
	Excluded ^a	0	,0
	Total	80	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,725	5

UJI KORELASI RANK SPEARMAN

Correlations

			TOTAL_X	TOTAL_Y
Spearman's rho	TOTAL_X	Correlation Coefficient	1,000	,635*
		Sig. (2-tailed)	.	,036
		N	80	80
	TOTAL_Y	Correlation Coefficient	,635*	1,000
		Sig. (2-tailed)	,036	.
		N	80	80

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

REGRESSION

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	TOTAL_X ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,454 ^a	,265	,253	1,69787

a. Predictors: (Constant), TOTAL_X

b. Dependent Variable: TOTAL_Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	15,532	1	15,532	5,388	,023 ^b
	Residual	224,856	78	2,883		
	Total	240,388	79			

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

b. Predictors: (Constant), TOTAL_X

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	22,662	2,484		9,122	,000		
	TOTAL_X	,269	,116	,254	2,321	,023	1,000	1,000

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

Collinearity Diagnostics^a

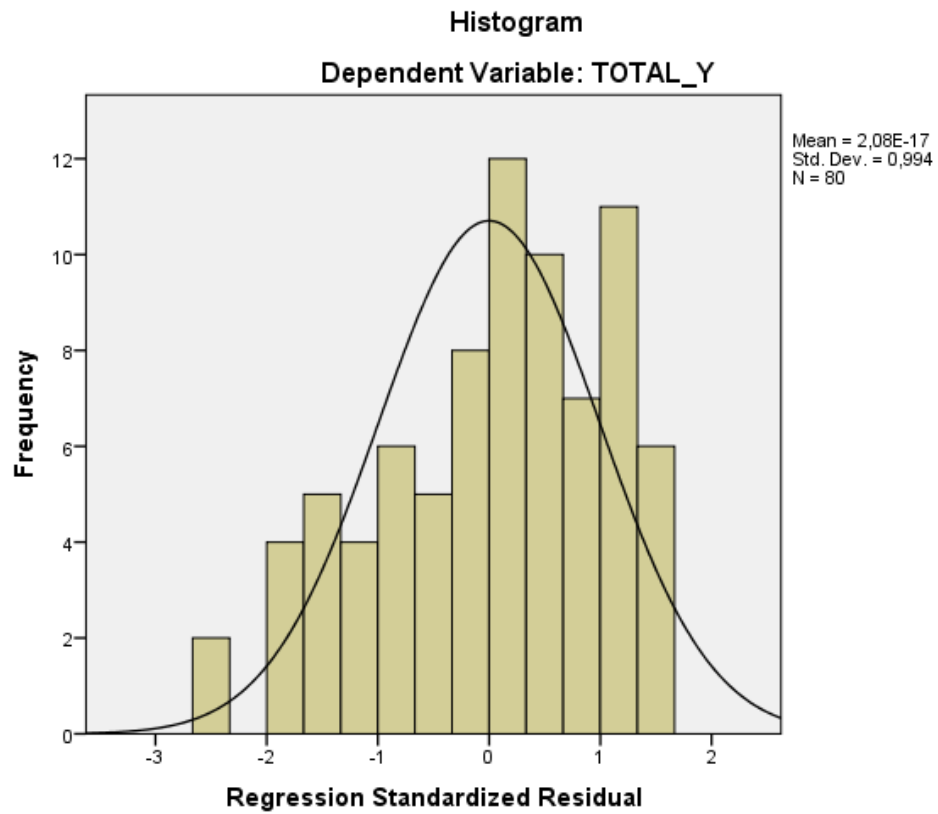
Model	Dimension	Eigenvalue	Condition Index	Variance Proportions	
				(Constant)	TOTAL_X
1	1	1,997	1,000	,00	,00
	2	,003	26,137	1,00	1,00

a. Dependent Variable: TOTAL_Y

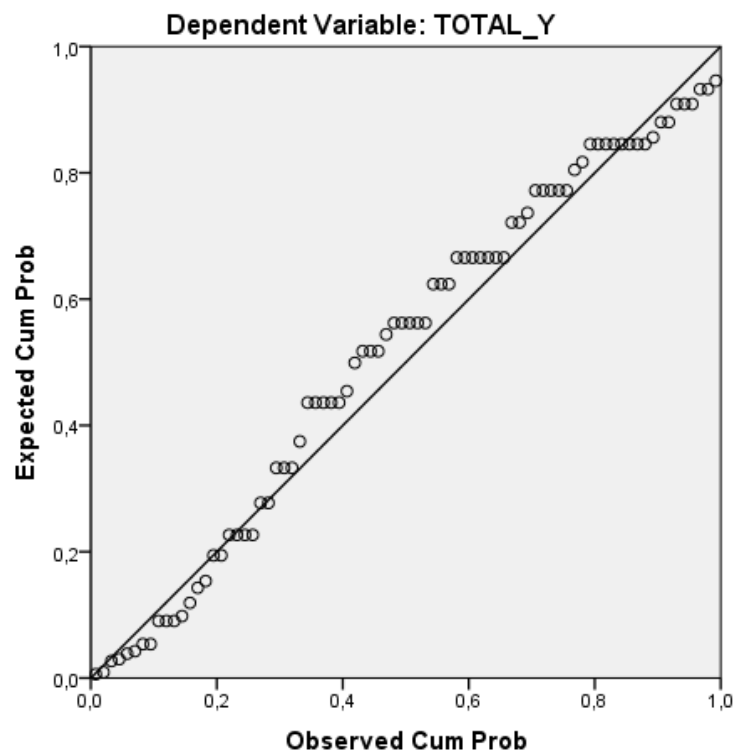
Residuals Statistics^a

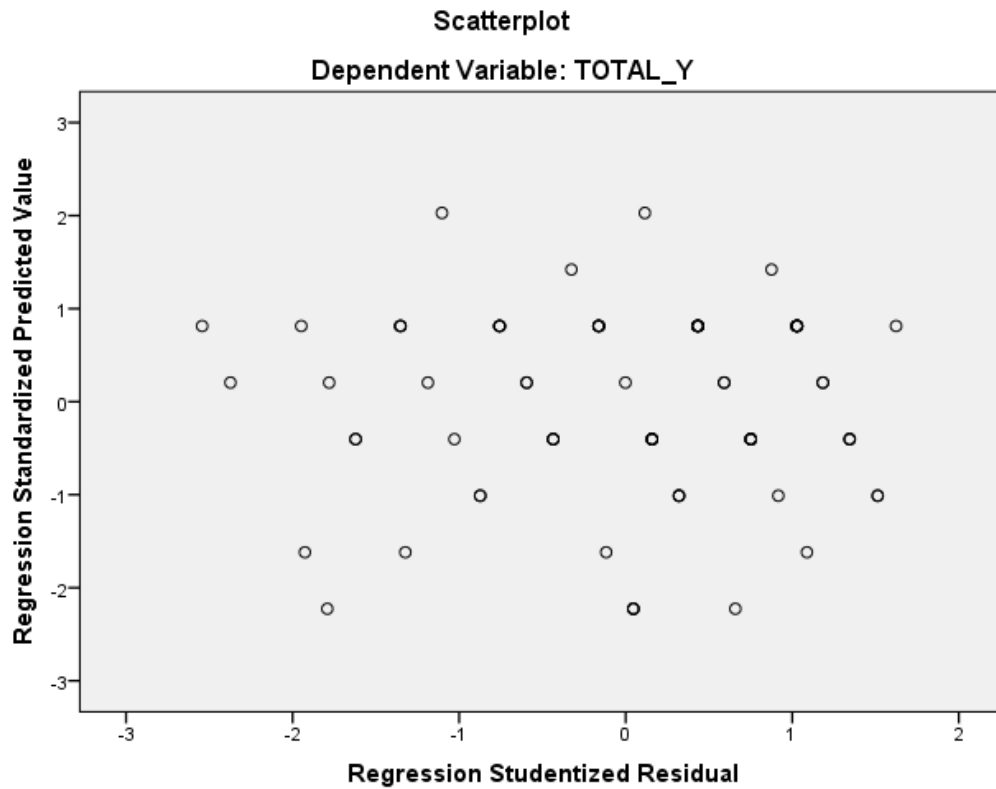
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	15,9255	17,8119	16,9125	,44340	80
Std. Predicted Value	-2,226	2,028	,000	1,000	80
Standard Error of Predicted Value	,194	,466	,258	,074	80
Adjusted Predicted Value	15,8382	17,9370	16,9153	,44312	80
Residual	-4,27292	2,72708	,00000	1,68709	80
Std. Residual	-2,517	1,606	,000	,994	80
Stud. Residual	-2,543	1,623	-,001	1,006	80
Deleted Residual	-4,36397	2,78519	-,00282	1,72891	80
Stud. Deleted Residual	-2,639	1,641	-,005	1,016	80
Mahal. Distance	,042	4,954	,987	1,313	80
Cook's Distance	,000	,131	,012	,020	80
Centered Leverage Value	,001	,063	,013	,017	80

a. Dependent Variable: TOTAL_Y



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual





One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

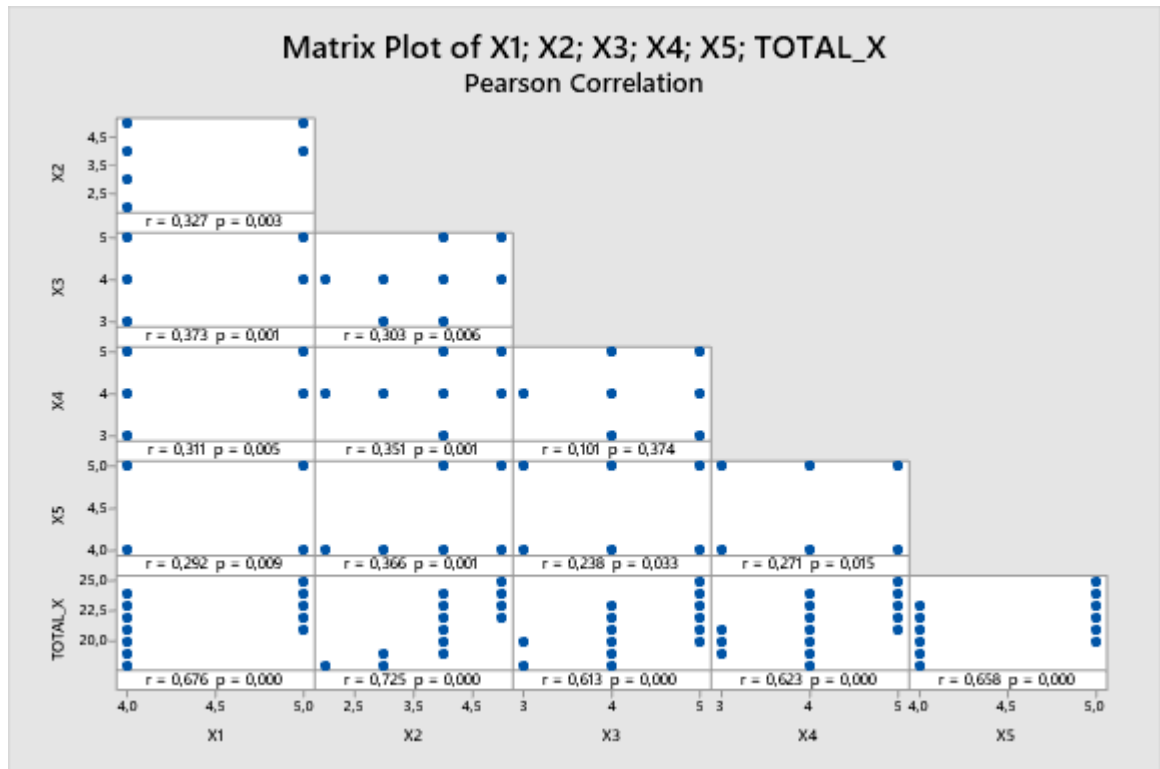
		Unstandardized Residual
N		80
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	0E-7
	Std. Deviation	1,68709018
Most Extreme Differences	Absolute	,098
	Positive	,054
	Negative	-,098
Kolmogorov-Smirnov Z		,879
Asymp. Sig. (2-tailed)		,423

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Output Minitab

UJI VALIDITAS



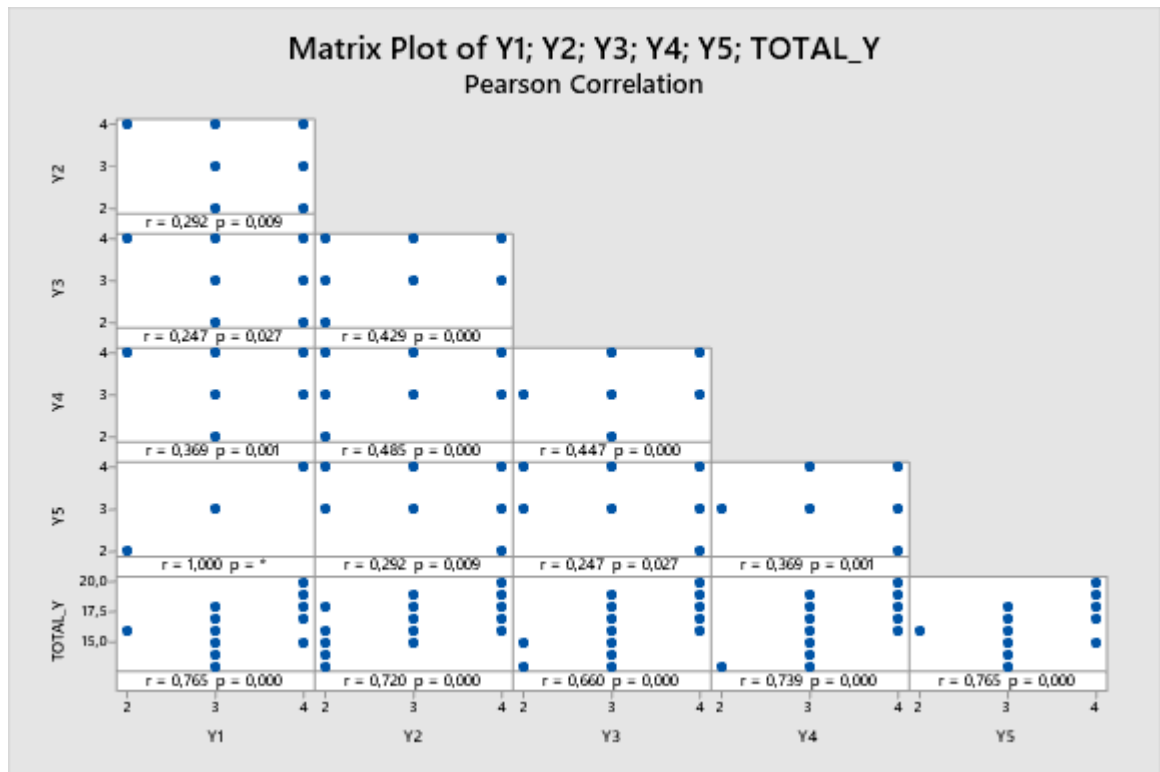
Method

Correlation type Pearson

Rows used 80

Correlations

	X1	X2	X3	X4	X5
X2	0,327				
X3	0,373	0,303			
X4	0,311	0,351	0,101		
X5	0,292	0,366	0,238	0,271	
TOTAL_X	0,676	0,725	0,613	0,623	0,658



Method

Correlation type Pearson
 Rows used 80

Correlations

	Y1	Y2	Y3	Y4	Y5
Y2	0,292				
Y3	0,247	0,429			
Y4	0,369	0,485	0,447		
Y5	1,000	0,292	0,247	0,369	
TOTAL_Y	0,765	0,720	0,660	0,739	0,765

UJI RELIABILITAS

Correlation Matrix

	<u>X1</u>	<u>X2</u>	<u>X3</u>	<u>X4</u>
X2	0,327			
X3	0,373	0,303		
X4	0,311	0,351	0,101	
X5	0,292	0,366	0,238	0,271

Cell Contents
Pearson correlation

Item and Total Statistics

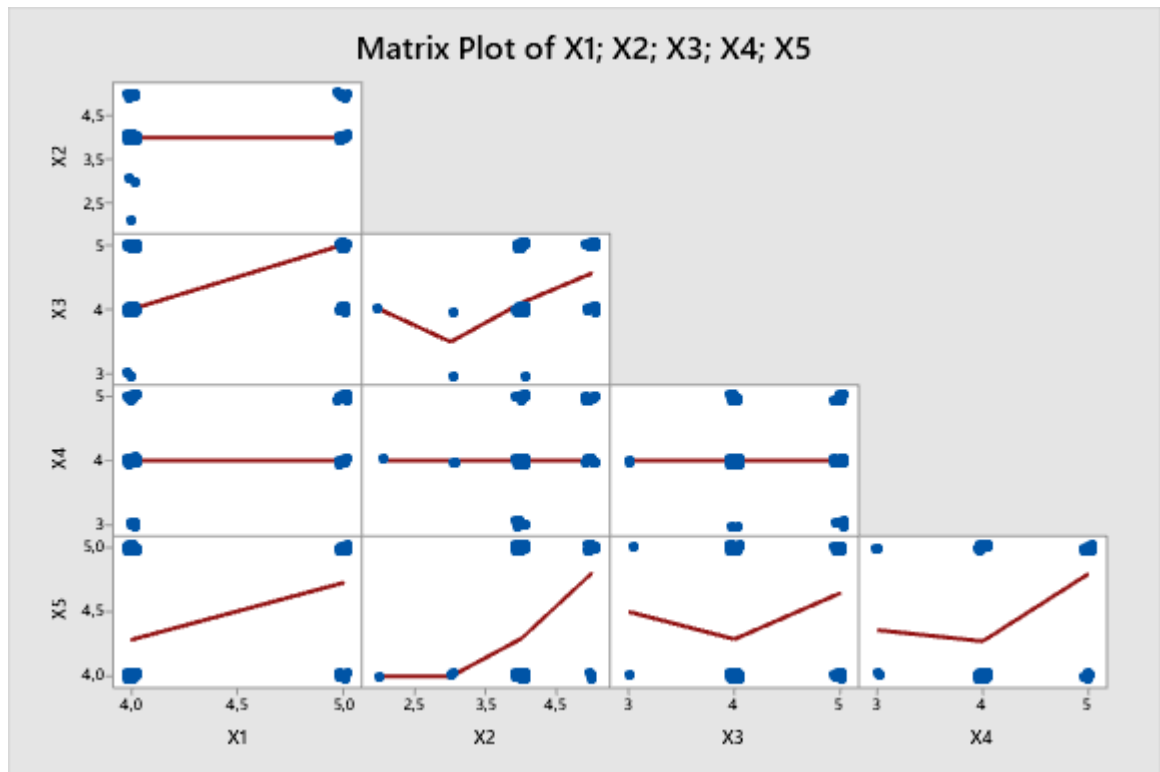
<u>Variable</u>	<u>Total</u>		
	<u>Count</u>	<u>Mean</u>	<u>StDev</u>
X1	80	4,263	0,443
X2	80	4,188	0,530
X3	80	4,300	0,513
X4	80	4,162	0,514
X5	80	4,425	0,497
Total	80	21,337	1,645

Cronbach's Alpha

Alpha
0,6719

Omitted Item Statistics

<u>Omitted Variable</u>	<u>Adj. Total Mean</u>	<u>Adj. Total StDev</u>	<u>Item-Adj. Total Corr</u>	<u>Squared Multiple Corr</u>	<u>Cronbach's Alpha</u>
X1	17,075	1,385	0,4835	0,2467	0,5994
X2	17,150	1,313	0,5048	0,2588	0,5822
X3	17,038	1,391	0,3564	0,1893	0,6521
X4	17,175	1,385	0,3684	0,1864	0,6469
X5	16,913	1,371	0,4266	0,1886	0,6202



Correlation Matrix

	<u>Y1</u>	<u>Y2</u>	<u>Y3</u>	<u>Y4</u>
Y2	0,292			
Y3	0,247	0,429		
Y4	0,369	0,485	0,447	
Y5	1,000	0,292	0,247	0,369

Cell Contents
Pearson correlation

Item and Total Statistics

<u>Variable</u>	<u>Total</u>		
	<u>Count</u>	<u>Mean</u>	<u>StDev</u>
Y1	80	3,425	0,522
Y2	80	3,263	0,670
Y3	80	3,475	0,573
Y4	80	3,538	0,572
Y5	80	3,425	0,522
Total	80	17,125	2,083

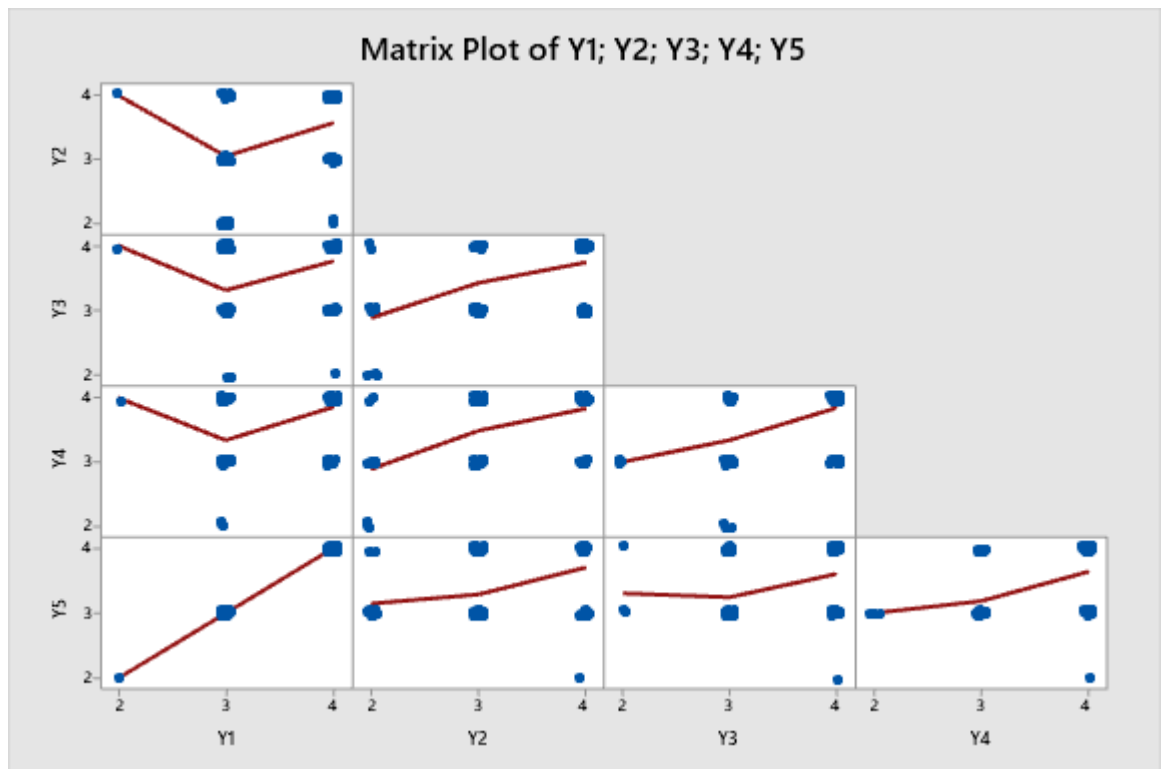
Cronbach's Alpha

Alpha
0,7743

REGRESSION

Omitted Item Statistics

Omitted Variable	Adj. Total Mean	Adj. Total StDev	Item-Adj. Total Corr	Squared Multiple Corr	Cronbach's Alpha
Y1	13,700	1,717	0,6240	1,0000	0,7098
Y2	13,863	1,667	0,4973	0,3016	0,7566
Y3	13,650	1,758	0,4560	0,2616	0,7629
Y4	13,588	1,704	0,5676	0,3463	0,7257
Y5	13,700	1,717	0,6240	1,0000	0,7098



Model Summary

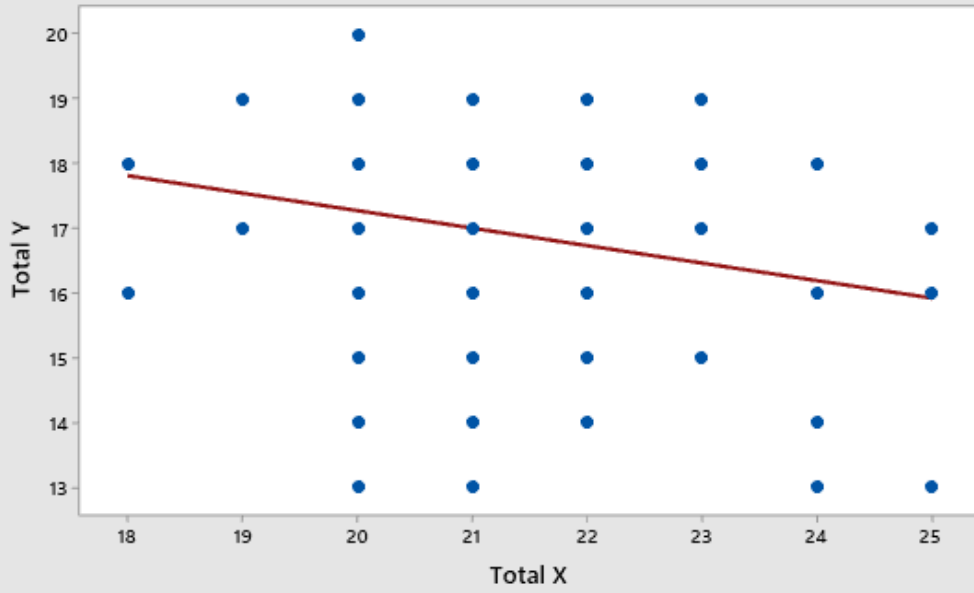
S	R-sq	R-sq(adj)
1,69787	26,5%	25,3%

Analysis of Variance

Source	DF	SS	MS	F	P
Regression	1	15,532	15,5319	5,39	0,023
Error	78	224,856	2,8828		
Total	79	240,387			

Fitted Line Plot

$$\text{Total Y} = 22,66 - 0,2695 \text{ Total X}$$



Kuesioner Penumpang Pesawat udara di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang

Kepada Yth Bapak/Ibu

Saya adalah Taruna Diploma 3 (D3) Manajemen Transportasi Udara yang sedang mengadakan penelitian di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang. Pertama-tama saya mengucapkan terima kasih kepada bapak/ibu atas ketersediaan untuk membantu memberikan pilihan jawaban pada pernyataan kuesioner ini, pernyataan pada kuesioner ini digunakan hanya semata-mata untuk keperluan ilmiah dan data penelitian dalam rangka penyusunan tugas akhir serta tidak memiliki efek lain terhadap eksistensi. Tujuan saya melakukan penelitian ini adalah untuk mengetahui pendapat anda mengenai "Pengaruh Kinerja Personel Ground Handling PT. Kokapura Dalam Menangani Arrival Baggage Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Jenderal Ahmad Yani Semarang". Dimana PT. Kokapura sendiri melayani lima maskapai penerbangan di antaranya Lion Air, Batik Air, Wings Air, Sriwijaya Air, dan Nam Air. Karena itu saya sangat mengharapkan bantuan dari Bapak/Ibu yang dapat bermanfaat sesuai dengan tujuan dalam penelitian ini.

Atas partisipasinya dan kesediaan dari Bapak/Ibu dalam pengisian Kuesioner ini, saya ucapkan banyak terimakasih.

A. Karakteristik Responden

Apakah anda merupakan salah satu penumpang dari maskapai Lion Air, Batik Air, Wings Air, Sriwijaya Air, atau Nam Air? *

Ya

Tidak

Merupakan salah satu penumpang pesawat udara apakah anda? *

- Lion Air
- Batik Air
- Wings Air
- Sriwijaya Air
- Nam Air

Usia *

- 18-27 Tahun
- 27-37 Tahun
- 37-47 Tahun
- 47-57 Tahun

Jenis Kelamin *

- Laki-laki
- Perempuan

Petunjuk Pengisian Responden

Kepada Bapak/Ibu dipersilahkan untuk memilih salah satu dari 5 (lima) jawaban yang anda anggap paling sesuai dengan keadaan/kondisi saat ini dan tidak berdasarkan hal-hal yang anda anggap wajar dengan memberikan tanda check (✓) pada jawaban yang telah tersedia untuk setiap nomor pertanyaan.

Kriteria Jawaban terdiri dari :

- Sangat Setuju (SS) : 5
- Setuju (S) : 4
- Netral (N) : 3

Tidak Setuju (TS) : 2
Sangat Tidak Setuju (STS) : 1

1. Kinerja Operasional

Penanganan bagasi kedatangan oleh Ground Handling maskapai pada saat kedatangan berjalan lambat. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Waktu tunggu bagasi satu dengan bagasi selanjutnya yang muncul dari conveyor belt relatif lama. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Bagasi kedatangan antara pesawat satu dengan pesawat yang lain yang baru saja mendarat memiliki jeda waktu yang relatif lama. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Petugas Ground Handling maskapai mengumumkan kepada penumpang saat bagasi siap di Conveyor Belt. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Petugas Ground Handling maskapai meminta baggage claim tag dan mencocokkan saat pengambilan bagasi untuk menghindari tertukar dengan penumpang lain. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

2. Kepuasan Penumpang

Penumpang menerima bagasi dengan kondisi baik dan sesuai dengan sebelum keberangkatan. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Penumpang merasa dirugikan dengan lamanya waktu tunggu kedatangan bagasi di Conveyor Belt. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Penumpang merasa petugas Ground Handling maskapai lain lebih memaksimalkan kinerja untuk mencapai ketepatan waktu. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Pelayanan Baggage Claim oleh petugas Ground Handling maskapai lain lebih baik. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Memilih berpindah ke maskapai lain yang lebih baik mengenai ketepatan waktu dan pelayanan yang diberikan. *

- Sangat Setuju
- Setuju
- Netral
- Tidak Setuju
- Sangat Tidak Setuju

Konten ini tidak dibuat atau didukung oleh Google.

Google Formulir



**MENTERI PERHUBUNGAN
REPUBLIC INDONESIA**

PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA
NOMOR PM 178 Tahun 2015
TENTANG
STANDAR PELAYANAN PENGGUNA JASA BANDAR UDARA

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA,

Menimbang : a. bahwa untuk melaksanakan ketentuan Pasal 17 huruf f Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 56 Tahun 2015 tentang Kegiatan Pengusahaan di Bandar Udara, perlu diatur mengenai Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara;

b. bahwa sehubungan dengan hal sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Peraturan Menteri Perhubungan tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara.

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Tahun 2009 Nomor 1 Tambahan Lembaran Negara Nomor 4956);

2. Peraturan Pemerintah Nomor 40 Tahun 2012 tentang Pembangunan dan Pelestarian Lingkungan Hidup Bandar Udara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 71, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5295);

6.

			1.5.2	Waktu proses : < 2 menit	1.5.2.1	Waktu proses : kecepatan atau lamanya waktu proses pelayanan per penumpang	a	Seluruh objek penilaian masih dalam standar waktu yang ditentukan	5
							b	Terdapat proses pemeriksaan melebihi standar waktu yang ditentukan	0
1.6	Ruang tunggu keberangkatan	Ketersediaan	1.6.1	Jumlah kursi : 60% x Penumpang waktu sibuk berangkat	1.6.1.1	Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan paling sedikit 60% dari jumlah penumpang waktu sibuk dengan kondisi yang baik dan dapat digunakan	a	Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan lebih banyak dari standar jumlah yang ditentukan	10
							b	kondisi kursi dalam keadaan baik dan dapat digunakan	5
							c	Jumlah kursi pada ruang tunggu keberangkatan kurang dari standar jumlah yang ditentukan	0
1.7	Pelayanan bagasi	waktu	1.7.1	Waktu penyerahan bagasi pertama : < 20 menit	1.7.1.1	waktu yang dibutuhkan untuk mengambil bagasi dihitung sejak pesawat melakukan block-on	a	Waktu penyerahan bagasi pertama dan bagasi terakhir dibawah standar waktu yang ditetapkan	20

KEMENTERIAN PERHUBUNGAN
DIREKTORAT JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

PERATURAN DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA

NOMOR : KP 053 TAHUN 2018

TENTANG

PETUNJUK TEKNIS PERATURAN KESELAMATAN PENERBANGAN SIPIL BAGIAN
8900 – 3.325 (*STAFF INSTRUCTION PART 8900 – 3.325*) TENTANG
EVALUASI DAN PENGESAHAN MANUAL OPERASI DARAT
(*EVALUATION AND ACCEPTANCE OF GROUND OPERATION MANUAL*)

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

DIREKTUR JENDERAL PERHUBUNGAN UDARA,

- Menimbang :
- a. bahwa setiap operator pesawat udara wajib untuk memiliki dan memperbarui manual operasi perusahaan termasuk manual operasi darat (*ground operation manual*);
 - b. bahwa dalam rangka memberikan pedoman terhadap proses evaluasi dan pengesahan manual operasi darat yang akan mendukung operasi pesawat udara, maka perlu disusun suatu petunjuk teknis;
 - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan b, perlu menetapkan Peraturan Direktur Jenderal Perhubungan Udara Tentang Petunjuk Teknis Peraturan Keselamatan Penerbangan Sipil 8900-3.325 (*Staff Instruction 8900-3.325*) tentang Evaluasi dan Pengesahan Manual Operasi Darat (*Evaluationd and Acceptance of Ground Operation Manual*);
- Mengingat :
1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 1, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4956);

Airlines and operators should be required to take special care to avoid spills of water on ramps during freezing conditions and the washing of vehicles/equipment and the flushing of tanks, except into containers, should be prohibited in all airside areas.

Airlines and operators should be urged to undertake self-help measures to clear and de-ice equipment and vehicle parking areas and should be required to remove their equipment from such areas to enable clearance/de-icing to be completed.

Handlers should be required to tow aircraft when requested, to enable parking gate clearance/de-icing to be completed.

7) Passenger Handling Procedures

a. Passenger Departure

Review Preparation check-in for flights in accordance with operating airline policy prior to the opening of web or airport check-in, and to verify all necessary data has been transferred into the check-in system correctly.

b. Passenger Security

Review of Security of Documents, Passenger Suitability for Travel.

c. Passenger Arrival Transfer and Transit

d. Special Categories of Passengers

Review Minors Travelling Alone, Infants and Children, Passengers Requiring Assistance, Passengers not Requiring Medical Clearance, Service Animals, Stretcher Transport, Oxygen for Medical Use, Inadmissible Passengers and Deportees, Inadmissible Passengers and Deportees.

e. Passenger Irregularities

Review General Passenger Irregularity Guidelines, Delays, Misconnections/Cancellations/Diversions, Involuntary Change of Class, Denied Boarding due to Unavailability of Seats

8) Baggage Handling Procedures

Review procedures for handling Cabin Baggage, Checked Baggage, Special Baggage, Baggage Handling, Baggage Security.

9) Cargo/Mail Handling Procedures

Review procedures for Handling Cargo Acceptance, Cargo Acceptance-Special Cargo, Mail, Cargo Forwarding Storage and Preparation for Flight & Information and Data Transmission to Load-Control.