

**PENGARUH PENGETAHUAN PENUMPANG TENTANG BAGASI
KABIN TERHADAP KELANCARAN PROSES *BOARDING* PADA
MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JUANDA**

PROYEK AKHIR



Oleh :

BELINDA HEVI APTA HADYANI

NIT : 30623029

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

2026

**PENGARUH PENGETAHUAN PENUMPANG TENTANG BAGASI
KABIN TERHADAP KELANCARAN PROSES *BOARDING* PADA
MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL
JUANDA**

PROYEK AKHIR

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



Oleh :

BELINDA HEVI APTA HADYANI

NIT : 30623029

**PROGRAM STUDI DIPLOMA 3 MANAJEMEN TRANSPORTASI UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN SURABAYA
2026**

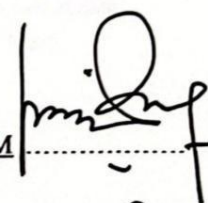
HALAMAN PERSETUJUAN
PENGARUH PENGETAHUAN PENUMPANG TENTANG BAGASI KABIN
TERHADAP KELANCARAN PROSES *BOARDING* PADA MASKAPAI LION AIR DI
BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA

Oleh:

BELINDA HEVI APTA HADYANI
NIT. 30623029

Disetujui untuk diujikan pada :
Surabaya, 05 Mei 2026

PEMBIMBING I Dr. YUYUN SUPRAPTO. S.SiT. M.M
NIP. 19820107 200502 2 001



PEMBIMBING II LINDA WINIASRI. S.Psi. M.Sc
NIP. 19781028 200502 2 001



HALAMAN PENGESAHAN

PENGARUH PENGETAHUAN PENUMPANG TENTANG BAGASI KABIN TERHADAP KELANCARAN PROSES *BOARDING* PADA MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA

Oleh :

BELINDA HEVI APTA HADYANI
NIT. 30623029

Telah dipertahankan dan dinyatakan lulus pada Ujian Proyek Akhir
Program Pendidikan D3 Manajemen Transportasi Udara
Politeknik Penerbangan Surabaya
Pada tanggal : 05 Mei 2026

Panitia Penguji:

1. Ketua : Dr. BAMBANG DRIYONO, S.SiT., S.T., M.M.
NIP. 19710305 199301 1 001
2. Sekretaris : HARI FITRIANTO, SE., MA.
NIP. 19770915 200012 1 001
3. Anggota : Dr. YUYUN SUPRAPTO, S.SiT., M.M.
NIP. 19820107 200502 2 001



Ketua Program Studi
D3 Manajemen Transportasi Udara



LADY SILK MOONLIGHT, S.Kom., M.T
NIP. 19871109 200912 2 002

ABSTRAK

PENGARUH PENGETAHUAN PENUMPANG TENTANG BAGASI KABIN TERHADAP KELANCARAN PROSES *BOARDING* PADA MASKAP LION AIR DI BANDARA JUANDA INTERNASIONAL

Oleh :

BELINDA HEVI APTA HADYANI

NIT. 30623029

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih banyaknya penumpang Lion Air di Bandara Juanda yang kurang memahami aturan bagasi kabin (berat 7 kg, dimensi 40x30x20 cm, jumlah maksimal 1 koper + 1 tas pribadi, serta larangan benda tajam, cairan >100 ml, dan powerbank besar). Kondisi ini menyebabkan petugas harus memberikan edukasi langsung yang memperlambat proses *boarding*. Tujuan penelitian ini adalah mengetahui hubungan dan besaran pengaruh pengetahuan penumpang tentang bagasi kabin terhadap kelancaran proses *boarding*.

Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Sampel berjumlah 100 responden yang diambil dengan teknik purposive sampling. Instrumen berupa kuesioner skala Likert 1-4 dengan 12 butir (variabel X) dan 5 butir (variabel Y). Analisis data meliputi uji validitas, reliabilitas, normalitas, linearitas, korelasi Pearson, regresi linear sederhana, dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan nilai koefisien korelasi sebesar 0,666 dengan signifikansi 0,000 ($<0,05$), artinya ada hubungan positif berkategori kuat antara pengetahuan bagasi kabin dengan kelancaran *boarding*. Persamaan regresi $Y = 6,558 + 0,249X$, menunjukkan setiap peningkatan satu satuan pengetahuan meningkatkan kelancaran *boarding* sebesar 0,249. Uji t menghasilkan t hitung 8,838 (Sig. 0,000 $< 0,05$), sehingga H_a diterima. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,444 atau 44,4%, berarti pengetahuan bagasi kabin berkontribusi terhadap kelancaran proses *boarding* sebesar 44,36%, sisanya 55,64% dipengaruhi faktor lain.

Kata Kunci : Pengetahuan Penumpang, Bagasi Kabin, Kelancaran *Boarding*, Lion Air, Bandara Juanda

ABSTRACT

THE INFLUENCE OF PASSENGER KNOWLEDGE ABOUT CABIN BAGGAGE ON THE SMOOTHNESS OF THE BOARDING PROCESS AT LION AIR AIRLINES AT JUANDA INTERNATIONAL AIRPORT

By:

BELINDA HEVI APTA HADYANI

NIT. 30623029

This research is motivated by the fact that many Lion Air passengers at Juanda Airport still lack understanding of cabin baggage regulations (7 kg weight limit, dimensions of 40x30x20 cm, maximum of 1 suitcase + 1 personal item, as well as prohibitions on sharp objects, liquids >100 ml, and large power banks). This condition forces ground staff to provide direct education to passengers, which slows down the boarding process. The purpose of this study is to determine the relationship and the magnitude of the influence of passenger knowledge about cabin baggage on the smoothness of the boarding process.

This study uses a quantitative approach with a survey method. The sample consisted of 100 respondents selected using purposive sampling technique. The instrument was a Likert scale questionnaire (1-4) consisting of 12 items for variable X and 5 items for variable Y. Data analysis included validity tests, reliability tests, normality tests, linearity tests, Pearson correlation, simple linear regression, and t-test.

The results of the study showed a correlation coefficient value of 0.666 with a significance of 0.000 (<0.05), meaning there is a moderate positive relationship between cabin baggage knowledge and smooth boarding. The regression equation $Y = 6.558 + 0.249X$, shows that every one unit increase in knowledge increases boarding smoothness by 0.249. The t-test produced a calculated t of 8.838 (Sig. 0.000 <0.05), so H_a was accepted. The coefficient of determination (R^2) of 0.444 or 44.4%, means that cabin baggage knowledge contributes to the smooth boarding process by 44.36%, the remaining 55.64% is influenced by other factors.

Keywords: *Passenger Knowledge, Cabin Baggage, Boarding Smoothness, Lion Air, Juanda Airport*

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan hidayah-Nya, kami dapat menyelesaikan Proyek Akhir yang berjudul PENGARUH PENGETAHUAN PENUMPANG TENTANG BAGASI KABIN TERHADAP KELANCARAN PROSES *BOARDING* PADA MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL JUANDA ini dapat diselesaikan dengan baik.

Laporan Proyek Akhir ini disusun guna memenuhi persyaratan kelulusan dari Politeknik Penerbangan Surabaya serta untuk meraih gelar akademik Ahli Madya (A.Md). Penulis ingin menyampaikan apresiasi dan terima kasih yang tulus kepada seluruh pihak yang telah memberikan dukungan serta bantuan selama pengerjaan karya ini, khususnya kepada:

1. Bapak Ahmad Bahrawi.,S.E.,M.T. selaku Direktur Politeknik Penerbangan Surabaya
2. Bapak Yogy Gema Nanda P, selaku General Manager PT. Lion Air Group kantor cabang Bandar Udara Internasional Juanda
3. Ibu Lady Silk Moonlight, S.Kom., M.T. selaku Ketua Program Studi Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara Politeknik Penerbangan Surabaya
4. Ibu Dr. Yuyun Suprpto, S.Sit., M.M selaku Dosen Pembimbing 1 yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir
5. Ibu Linda Winiasri, S.Psi, M.Sc, selaku Dosen Pembimbing 2 yang senantiasa membantu penulis dalam menyelesaikan Proyek Akhir
6. Bapak Dr. Bambang Driyono, S.SiT.,S.T.,M.M, selaku Ketua tim Penguji yang telah memberikan arahan, koreksi, dan masukan yang berharga dalam penyempurnaan Penelitian Proyek Akhir ini
7. Bapak Hari Fitrianto, SE.,MA, selaku Sekretaris penguji yang telah memberikan saran serta membimbing penulis dalam penyelesaian Proyek Akhir ini

8. Kedua orang tua yang telah memberikan doa serta dukungannya kepada saya
9. Rekan-rekan Diploma 3 Manajemen Transportasi Udara IX, dan seluruh pihak yang memberikan semangat dan motivasi

Segala kekurangan yang terdapat dalam Proyek Akhir ini sepenuhnya menjadi tanggung jawab penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan. Semoga karya ini bermanfaat bagi kemajuan pendidikan dan para pembaca sekalian.

Surabaya, 05 Mei 2026



Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	v
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xiv
BAB 1.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	6
1.3 Batasan Masalah.....	6
1.4 Tujuan Penelitian.....	7
1.5 Hipotesis.....	7
1.6 Manfaat Penelitian.....	8
1.7 Sistematika Penulisan.....	8
BAB 2.....	10
LANDASAN TEORI.....	10
2.1 Teori Penunjang.....	10
2.1.1 Bandar Udara.....	10
2.1.2 Maskapai Penerbangan.....	11
2.1.3 Low Cost Carrier (LCC).....	11
2.1.4 Teori Pengetahuan Bagasi Kabin.....	11
2.1.7 Kelancaran Proses <i>Boarding</i>	14
2.2 Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan.....	15
BAB 3.....	20
METODE PENELITIAN	20

3.1	Jenis Penelitian	20
3.2	Desain Penelitian	20
3.3	Variabel Penelitian	21
3.4	Populasi dan Sampel	23
3.4.1	Populasi	23
3.4.1	Sampel	23
3.5	Teknik Pengumpulan Data	24
3.5.1	Observasi	24
3.5.2	Dokumentasi	24
3.5.3	Kuesioner	25
3.6	Instrumen Penelitian	26
3.7	Teknik Analisis Data	29
3.7.1	Uji Validitas	29
3.7.2	Uji Reliabilitas	30
3.7.3	Analisis Statistik Deskriptif	31
3.7.4	Uji Normalitas	32
3.7.5	Uji Linearitas	33
3.7.6	Uji Korelasi	33
3.7.7	Uji Regresi Linear Sederhana	34
3.7.8	Uji Parsial (Uji T)	35
3.8	Tempat dan Waktu Penelitian	35
3.8.1	Tempat Penelitian	35
3.8.2	Waktu Penelitian	36
BAB 4		37
HASIL DAN PEMBAHASAN		37
4.1	Hasil Penelitian	37
4.1.1	Deskripsi Karakteristik Responden Penelitian	39
4.1.2	Deskripsi Tanggapan Responden	41
4.1.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	43
4.1.4	Uji Asumsi	45

4.1.5 Uji Regresi Linear	48
4.2 Pembahasan Hasil Penelitian.....	50
4.3 Limitasi Penelitian.....	53
BAB 5.....	54
PENUTUP	54
5.1 Kesimpulan.....	54
5.2 Saran.....	54
DAFTAR PUSTAKA	15
LAMPIRAN	A



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 petugas memberikan pemahaman tentang aturan bagasi kabin kepada penumpang	2
Gambar 3.2 Desain penelitian	21
Gambar 3.3 Desain Variabel Penelitian	22
Gambar 4.1 Normal P-Plot Regression Standardized Residual	46



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Kajian penelitian terdahulu.....	15
Tabel 3.1 Pernyataan Kuesioner Variabel X.....	26
Tabel 3.2 Pernyataan Kuesioner Variabel Y	28
Tabel 3.3 Skala <i>Likert</i>	29
Tabel 3.4 Tingkat Reliabilitas	31
Tabel 3.5 Waktu Penelitian	36
Tabel 4.1 Subjek Berdasarkan Usia.....	39
Tabel 4.2 Subjek Berdasarkan Jenis Kelamin.....	39
Tabel 4.3 Subjek Berdasarkan Frekuensi Penerbangan.....	40
Tabel 4.4 Subjek Berdasarkan Pekerjaan	40
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terhadap Variabel X	41
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terhadap Variabel Y	42
Tabel 4.7 Hasil Uji Validitas	43
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.9 Hasil Uji Normalitas Sebaran	45
Tabel 4.10 Hasil Uji Linearitas.....	46
Tabel 4.11 Hasil Uji Korelasi	47
Tabel 4.12 Hasil Uji Regresi Linear.....	48
Tabel 4.13 Hasil Uji T	49

DAFTAR PUSTAKA

- Andre, J., & Rahimudin, R. (2024). Analisis Penanganan Oversize Passenger Cabin Baggage Maskapai Pelita Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Aviation Science and Engineering*, 1(3), 20. <https://doi.org/10.47134/pjase.v1i3.2758>
- Ashford, N. (2013). *Airport Operations*, 3 Edition. <https://ebooknice.com/product/airport-operations-3-edition-5408438>
- Coppens, J., Dangal, S., Vendel, M., Anjani, S., Akkerman, S., Mastrigt, S. H. van, & Vink, P. (2018). Improving airplane boarding time: A review, a field study and an experiment with a new way of hand luggage stowing. *International Journal of Aviation, Aeronautics, and Aerospace*, 5(2). <https://doi.org/10.15394/ijaaa.2018.1200>
- Dianda Saputri, R., Ariebowo -Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, T., Ariebowo, T., Studi Manajemen Transportasi Udara, P., Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, S., Bantul, K., & Daerah Istimewa Yogyakarta, P. (2023). *Pengaruh Penanganan Sweeping Bagasi Kabin Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink Indonesia di Yogyakarta International Airport*.
- Fauziah, S., Indah Syahputri, K., D-IV Manajemen Transportasi Udara Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, P., & Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, S. (2025). *Pengaruh Penerapan Sweeping Bagasi Penumpang Maskapai Citilink Terhadap Optimalisasi Kinerja Petugas Boarding Gate PT Garuda Angkasa Yogyakarta International Airport 1,**. 18(2). <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v18i2.1469>
- Ghozali. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*.
- Harahap, E. M., Kardi, & Praptiningsih, N. (2025). Analisis tingkat pengetahuan penumpang penerbangan domestik terhadap ketentuan barang bawaan ke pesawat udara di Bandar Udara Internasional Kualanamu Deli Serdang. *Jurnal Review Pendidikan Dan Pengajaran*.
- Hasan, M. K. H., & Kumar, L. K. (2024). Determining Adequate Sample Size for Social Survey Research. *Journal of the Bangladesh Agricultural University*, 22(2), 146–157. <https://doi.org/10.3329/jbau.v22i2.74547>

- International Air Transport Association. (2026). *Dangerous Goods Regulations* (67th ed.). International Air Transport Association (IATA). <https://www.iata.org/en/publications/dgr/>
- International Civil Aviation Organization. (2022). *Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation: Aerodromes - Volume I: Aerodrome Design and Operations* (9th ed.). International Civil Aviation Organization. <https://store.icao.int/en/annex-14-aerodromes>
- International Civil Aviation Organization. (2025). *Technical Instructions for the Safe Transport of Dangerous Goods by Air* (2025th–2026th ed., Number Doc 9284). International Civil Aviation Organization (ICAO). <https://store.icao.int/en/technical-instructions-for-the-safe-transport-of-dangerous-goods-by-air-doc-9284>
- Jaehn, F., Meissner, F., & Neumann, S. (2025). Determining airplane *boarding* groups. *OR Spectrum*. <https://doi.org/10.1007/s00291-025-00829-8>
- Kementerian Perhubungan Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 185 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Penumpang Kelas Ekonomi Angkutan Udara Niaga Berjadwal Dalam Negeri*.
- Lion Group Training Center. (2025). *Basic Passenger Handling*.
- Nugroho, A. A., & Asrol, M. (2022). The Impact of Effectiveness of Luggage Arrangement on the Airplane Passengers' *Boarding* Process. *Periodica Polytechnica Transportation Engineering*, 50(4), 369–386. <https://doi.org/10.3311/PPtr.19481>
- Nurfebriati, & Yunus, P. (2024). Kualitas Pelayanan Bagasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia. *JETBUS Journal of Education Transportation and Business*.
- Płanda, B., & Skorupski, J. (2025). Model for Evaluation of Aircraft *Boarding* Under Disturbances. *Aerospace*, 12(5). <https://doi.org/10.3390/aerospace12050403>
- PT Angkasa Pura I. (2023). *Laporan Tahunan 2023: Reaching New Heights*.
- Putrie, A. R., & Fitria Tenda, K. (2024). Pengaruh Penerapan Bagasi Berbayar Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Wings Air. 6(1). <https://doi.org/10.56521/jgh.v6i01.1062>

- Rafi Luqmanul Hakim, & Desiana Rachmawati. (2025). Persepsi Penumpang Mengenai Sweeping Baggage pada Maskapai Citilink terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Ahmad Yani Semarang. *EBISMAN EBisnis Manajemen*, 3(2), 28–40. <https://doi.org/10.59603/ebisman.v3i2.781>
- Salari, M., Milne, R. J., & Kattan, L. (2019). Airplane *boarding* optimization considering reserved seats and passengers' carry-on bags. *OPSEARCH*, 56(3), 806–823. <https://doi.org/10.1007/s12597-019-00405-z>
- Saputra, A. (2021). Analisis Perilaku Penumpang LCC terhadap Kepatuhan Regulasi Bagasi Kabin. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 14(1), 55–63. <https://journal.sttkd.ac.id/index.php/jmd/article/view/296>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D*.
- UU RI No 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. (2009).
- Wensveen, J. G. . (2016). *Air transportation : a management perspective*. Routledge, Taylor & Francis Group.



LAMPIRAN

Lampiran A Data Jumlah Penerbangan Lion Air Group

Bandar Udara Internasional Juanda 5 Januari 2026

Tabel 1 : Ringkasan Penerbangan Lion Group per Maskapai

No	Maskapai	Kode	Jumlah Penerbangan	Jumlah Penumpang
1	Lion Air	JT	39	6.650
2	Batik Air	ID	21	2.346
3	Super Air Jet	IU	14	2.283
4	Wings Air	IW	1	9
	Total	-	75	11.378

Sumber : Data Internal Lion Air Group (2026)

Tabel 2 : Rincian Penerbangan Lion Air (JT)

No	Kode	Rute	Waktu	Jumlah Penumpang
1	JT 786	UPG	05:05	215
2	JT 690	KOE	05:45	210
3	JT 820	LOP	06:00	137
4	JT 882	UPG	06:00	215
5	JT 3990	DPS	06:50	82
6	JT 971	BTH	07:00	189
7	JT 646	LOP	07:10	118

No	Kode	Rute	Waktu	Jumlah Penumpang
8	JT 693	CGK	07:40	195
9	JT 990	DPS	07:55	130
10	JT 264	BPN	07:55	115
11	JT 222	BDJ	08:20	188
12	JT 642	LOP	08:50	181
13	JT 3982	PKU	09:00	213
14	JT 364	BPN	09:35	99
15	JT 856	PLM	10:10	214
16	JT 706	UPG	10:25	215
17	JT 312	BDJ	10:40	187
18	JT 973	BTH	10:40	213
19	JT 694	KOE	11:10	209
20	JT 804	DPS	11:15	158
21	JT 697	CGK	11:20	193
22	JT 262	BPN	12:00	188
23	JT 920	DPS	12:20	120
24	JT 780	UPG	12:25	189

25	JT 680	PKY	13:30	189
26	JT 686	PKY	14:10	188
27	JT 822	LOP	14:20	168
28	JT 360	BPN	14:35	115
29	JT 748	MDC	14:50	215
30	JT 3692	KOE	15:20	119
31	JT 268	TRK	16:45	189
32	JT 692	KOE	16:50	116
33	JT 581	CGK	17:00	169
34	JT 910	DPS	17:05	106
35	JT 316	BDJ	17:20	186
36	JT 838	PNK	18:00	189
37	JT 226	BDJ	18:30	214
38	JT 260	BPN	18:40	100
39	JT 880	UPG	19:00	214
	Total			6.650

Sumber :Data Internal Lion Air (2026)

Lampiran B Peraturan Bagasi Kabin Lion Air



4.8 CABIN BAGGAGE

- A. *Cabin Baggage (Carry on Baggage)* adalah Bagasi yang tidak didaftarkan pada saat check-in akan tetapi dibawa sendiri oleh pelanggan kedalam Cabin serta menjadi tanggung jawab yang bersangkutan;
- B. *Cabin Baggage* merupakan barang bawaan pelanggan tersebut dan tidak dikenakan pembayaran sepanjang tidak melebihi batas yang telah ditentukan (berat dan ukuran);
- C. Untuk Keselamatan dan Kenyaman dalam penerbangan, setiap pelanggan hanya boleh membawa 1[satu] potong dan tidak melebihi batas berat 7kg dan dimensi telah ditentukan;
(Panjang 40cm x Lebar 30cm x Tinggi 20 cm)
- D. Bagasi Kabin **“WAJIB”** diberi label cabin baggage dan diberi nama, flight number, tanggal dan berat (maksimal 7 Kg);
- E. Petugas *Check-in counter* harus memperhatikan setiap pelanggan yang membawa cabin baggage agar tidak melebihi ketentuan yang berlaku



Lampiran C Jadwal Penerbangan Lion Air

DAILY SCHEDULE FLIGHT LION AIR TANGGAL 01 JAN 2026													
NO	ARRIVAL					REMARKS	DEPARTURE						
	REG	TYPE	FLT NO	FROM	STA		REG	TYPE	FLT NO	TO	STD	GATE	REMARKS
1						EX RON	C4	PK-LGW	882	UPG	23:00		VIRDO SEPTIAWAN
2						EX RON	21	PK-LSL	3990	OPS	23:50		M HANDI DEWANTORO
3						EX RON	22	PK-LOR	642	LOP	01:50		BARATA THARIQ X929
4						EX RON	178	PK-LGP	684	KOE	04:10		NIKSON ARIES X694
5						EX RON	13A	PK-LTY	822	LOP	07:20		AFRI ERWINDO BOYKE
6	PK-LOH		363	BPN	23:30			PK-LOH	646	LOP	09:10		ZICOREZA SYAHPUTRA
7	PK-LGL		928	DPS	00:00	CREW 642		PK-LGL	920	DPS	05:20		WARYANTO
8	PK-LJ		315	BDJ	00:10	CREW 3856		PK-LJ	990	DPS	00:55		LIGAR LUGHINA
9	PK-LPK		837	PNK	00:40	#		PK-LPK	982	PRU	02:50		ADI SATRIA
10	PK-LSL		3805	DPS	02:30	CREW 697		PK-LSL	3856	PLM	03:10		TAMBHAYUB X315
11	PK-LFZ		791	UPG	02:35E			PK-LFZ	706	UPG	03:25		VIRDO SEPTIAWAN
12	PK-LHL		970	BTH	02:55	# FA 973		PK-LHL	973	BTH	03:40		WENDY SURYA EC6584
13	PK-LOH		645	LOP	03:00			PK-LOH	312	BDJ	03:40		ZICOREZA SYAHPUTRA
14	PK-LVY		694	CGK	03:30	CREW 694		PK-LVY	262	BPN	05:00		TIDAR KAUTSAR EC694
15	PK-LJ		805	DPS	03:35	CREW 780		PK-LJ	804	DPS	04:15		ANDIKA SURYA
16	PK-LFO		697	KOE	03:40			PK-LFO	697	CGK	04:20		M HANDI DEWANTORO X3805
17	PK-LOR		865	LOP	04:40	ICKPT EC6881		PK-LOR	780	UPG	05:25		LIGAR LUGHINA X805
18	PK-LUS		787	UPG	05:20	ICKPT EC6881		PK-LUS	260	BPN	07:35		FINOSYA DEWANTARA
19	PK-LJ		313	BDJ	06:40	#		PK-LOH	838	PNK	11:00		TIDAR KAUTSAR X361
20	PK-LJ		919	DPS	06:55	PC/EC / FOFA 260/ RON							
21	PK-LFZ		707	UPG	07:10	#		PK-LFZ	910	DPS	10:05		CHRISTI YANUARIUS
22	PK-LSL		3857	PLM	07:40	#		PK-LSL	226	BDJ	11:30		AFRI ERWINDO BOYKE X823
23	PK-LPK		983	PKU	07:50	#FOFA EC		PK-LPK	268	TRK	09:45		NURRAFI UTAMA EC6582
24	PK-LHQ		709	UPG	08:35			PK-LHQ	800	UPG	09:15		ANDY KRISNANDY
25	PK-LVY		261	BPN	08:45	CREW 838		PK-LVY	316	BDJ	10:20		BUDI SUTRISNO
26	PK-LGP		685	KOE	08:55	#		PK-LGP	581	CGK	10:00		AZLAN BIN ABDULLAH
27	PK-LHM		692	CGK	09:10			PK-LHM	692	KOE	09:50		BONDAN ARIO UTOMO
28	PK-LTY		823	LOP	10:10	CREW 226 RON							
29	PK-LSH		885	UPG	10:50	#		PK-LSH	880A	UPG	12:00		TARMEIZI FARID
30													
31													
32													
33													
FLIGHT WIDE BODY													
1	PK-LEU		105	JED	05:00			PK-LEU	100	JED	10:10		
2	PK-LET		101	JED	09:50	RON							
3													
THAI LION													
1	HS-LUQ		268	DMK	05:40			HS-LUQ	269	DMK	06:40		
2													
3													



Lampiran D Foto pada saat *Boarding*



Lampiran E SOP *Boarding* Lion Air

- i) Dalam proses boarding, dahulukan pelanggan yang memiliki penanganan khusus seperti: WCHR, UM, Ibu hamil, lanjut usia dan ibu dengan bayi, disabilitas, dll
- j) Untuk menghindari ketidaknyamanan pelanggan, lakukan boarding secara bergiliran dengan menyebutkan urutan tempat duduk/row (d disesuaikan dengan jenis pesawat yang dipergunakan).

Contoh:

Boarding menggunakan Aviobridge/Passenger Boarding Stairs (normal boarding)

- i. Pesawat Narrow Body (B737, A320)
- ii. Special Passenger & Business Class: Boarding Pertama
- iii. Zona 1: seat no. 1 – 12 (Boarding terakhir)
- iv. Zona 2: seat no. 15 – 25 (Boarding pertama atau setelah Business Class/Special Passenger)
- v. Zona 3: seat no. 26 – last (Boarding ke dua)

Wide Body (A330)

- i. Special Passenger & Business Class: Boarding Pertama
- ii. Zona 1: seat no. 1 – 15 (Boarding terakhir)
- iii. Zona 2: seat no. 16 – 36 (Boarding pertama atau setelah Business Class/Special Passenger)
- iv. Zona 3: seat no. 37 – last (Boarding ke dua)

Propeller (ATR 72)

- i. Zona 1: seat no. 1 – 9 (Boarding pertama atau setelah Special Passenger)
- ii. Zona 2: seat no. 10 – last (Boarding terakhir)

- l) Petugas *Boarding gate* berkoordinasi dengan unit *check-in counter* untuk memastikan seluruh penumpang sudah menuju ke *boarding gate*
- m) Apabila ada pelanggan yang sudah check-in tetapi belum melapor pada saat *boarding* maka:

Revised/Revision : 01/00
Date : January, 2025

Page 64 of 111

Lion Group Training Center
UNCONTROLLED COPY DOCUMENT)



- i. Lakukan "*local announcement*" di semua *boarding gate*, antisipasi kemungkinan penumpang salah masuk ruang tunggu
 - ii. Lakukan pencarian di *Main corridor* atau *restaurant*
 - iii. Lakukan pemanggilan nama pelanggan
 - iv. Check PNR untuk mengetahui nomor telepon yang bisa dihubungi untuk mencari tahu keberadaan pelanggan
 - v. Apabila pelanggan yang *Noshow* tersebut membawa bagasi lakukan proses *offload* bagasi.
- n) *Boarding* harus selesai dalam waktu 15 menit untuk *Narrow Body* dan 25 menit untuk *Wide Body*



Lampiran F Data Penelitian

Data Demografi Responden

No.	Usia	Jenis Kelamin	Frekuensi Terbang	Pekerjaan
1	17-25 tahun	Perempuan	> 5 kali	Pelajar/mahasiswa
2	26-35 tahun	Perempuan	4-5 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
3	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
4	26-35 tahun	Perempuan	4-5 kali	Wiraswasta
5	17-25 tahun	Perempuan	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa
6	36-50 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Wiraswasta
7	26-35 tahun	Perempuan	2-3 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
8	36-50 tahun	Perempuan	4-5 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
9	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa
10	26-35 tahun	Perempuan	4-5 kali	Pegawai Swasta
11	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa
12	17-25 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Pegawai Swasta
13	36-50 tahun	Laki-laki	> 5 kali	Wiraswasta
14	26-35 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Wiraswasta
15	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
16	26-35 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
17	26-35 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
18	17-25 tahun	Laki-laki	4-5 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
19	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
20	26-35 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Pegawai Swasta
21	17-25 tahun	Perempuan	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa
22	17-25 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Pelajar/mahasiswa
23	36-50 tahun	Perempuan	2-3 kali	Pegawai Swasta
24	26-35 tahun	Perempuan	4-5 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
25	36-50 tahun	Laki-laki	> 5 kali	Pegawai Swasta
26	> 50 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Wiraswasta
27	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
28	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa
29	26-35 tahun	Perempuan	4-5 kali	Pegawai Swasta
30	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa
31	17-25 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Pegawai Swasta
32	36-50 tahun	Laki-laki	> 5 kali	Wiraswasta
33	26-35 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Wiraswasta
34	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
35	26-35 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
36	26-35 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
37	17-25 tahun	Laki-laki	4-5 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
38	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
39	26-35 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Pegawai Swasta
40	17-25 tahun	Perempuan	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa

No.	Usia	Jenis Kelamin	Frekuensi Terbang	Pekerjaan
41	17-25 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Pelajar/mahasiswa
42	36-50 tahun	Perempuan	2-3 kali	Pegawai Swasta
43	26-35 tahun	Perempuan	4-5 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
44	36-50 tahun	Laki-laki	> 5 kali	Pegawai Swasta
45	> 50 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Wiraswasta
46	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
47	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa
48	26-35 tahun	Perempuan	4-5 kali	Pegawai Swasta
49	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa
50	17-25 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Pegawai Swasta
51	36-50 tahun	Laki-laki	> 5 kali	Wiraswasta
52	26-35 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Wiraswasta
53	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
54	26-35 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
55	26-35 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
56	17-25 tahun	Laki-laki	4-5 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
57	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
58	26-35 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Pegawai Swasta
59	17-25 tahun	Perempuan	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa
60	17-25 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Pelajar/mahasiswa
61	36-50 tahun	Perempuan	2-3 kali	Pegawai Swasta
62	26-35 tahun	Perempuan	4-5 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
63	36-50 tahun	Laki-laki	> 5 kali	Pegawai Swasta
64	> 50 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Wiraswasta
65	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
66	36-50 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Wiraswasta
67	26-35 tahun	Perempuan	2-3 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
68	36-50 tahun	Perempuan	4-5 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
69	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa
70	26-35 tahun	Perempuan	4-5 kali	Pegawai Swasta
71	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa
72	17-25 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Pegawai Swasta
73	36-50 tahun	Laki-laki	> 5 kali	Wiraswasta
74	26-35 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Wiraswasta
75	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
76	26-35 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
77	26-35 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
78	17-25 tahun	Laki-laki	4-5 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
79	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
80	26-35 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Pegawai Swasta
81	17-25 tahun	Perempuan	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa
82	17-25 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Pelajar/mahasiswa

83	36-50 tahun	Perempuan	2-3 kali	Pegawai Swasta
84	26-35 tahun	Perempuan	4-5 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
85	36-50 tahun	Laki-laki	> 5 kali	Pegawai Swasta
86	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta
87	36-50 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Wiraswasta
88	26-35 tahun	Perempuan	2-3 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
89	36-50 tahun	Perempuan	4-5 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
90	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa
91	26-35 tahun	Perempuan	4-5 kali	Pegawai Swasta
92	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pelajar/mahasiswa
93	17-25 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Pegawai Swasta
94	36-50 tahun	Laki-laki	> 5 kali	Wiraswasta
95	17-25 tahun	Laki-laki	4-5 kali	Pelajar/mahasiswa
96	36-50 tahun	Perempuan	2-3 kali	Pegawai Swasta
97	26-35 tahun	Perempuan	4-5 kali	PNS/TNI/Polri/BUMN
98	36-50 tahun	Laki-laki	> 5 kali	Pegawai Swasta
99	> 50 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Wiraswasta
100	17-25 tahun	Laki-laki	2-3 kali	Pegawai Swasta

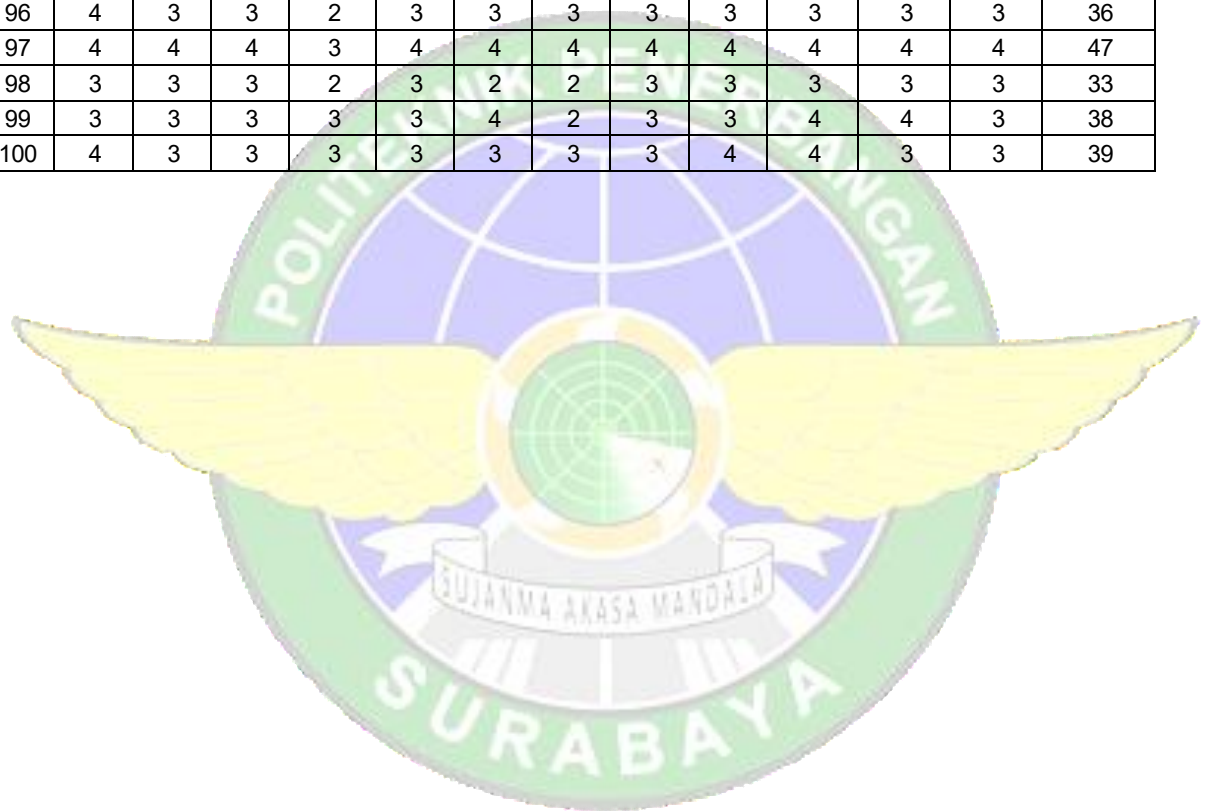


Lampiran G Data Variabel Pengetahuan Penumpang Bagasi Kabin

No.	X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X
1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
2	3	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	33
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	34
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
5	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
6	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	34
7	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	4	4	35
8	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	45
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	46
10	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	41
11	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
12	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	45
13	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	45
14	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	38
15	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	45
16	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	4	3	34
17	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	3	3	37
18	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	39
19	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	34
20	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	4	36
21	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	3	41
22	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	4	4	36
23	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	3	3	41
24	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	37
25	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	43
26	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	43
27	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	3	42
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
29	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	2	3	40
30	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	31
31	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
32	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	37
33	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
34	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45
35	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	3	3	39
36	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	37
37	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	44
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	38
39	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	47
40	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	4	4	42
41	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	46

42	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	2	3	42
43	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	31
44	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	45
45	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
46	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
47	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46
48	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
49	3	2	3	2	2	4	3	3	2	3	3	3	33
50	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	34
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
52	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
53	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
54	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	32
55	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	4	45
56	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
57	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	41
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
59	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	45
60	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
61	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	36
62	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
63	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	33
64	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	38
65	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	39
66	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	34
67	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	34
68	4	3	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	43
69	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	34
70	4	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	43
71	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
72	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	3	42
73	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	43
74	4	4	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	44
75	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
76	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	43
77	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	30
78	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
79	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	35
80	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
81	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	45
82	4	4	3	2	3	3	3	3	4	4	4	4	41
83	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	35
84	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46

85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48
87	4	4	3	3	2	4	3	3	4	4	3	4	41
88	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	46
89	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	45
90	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	3	31
91	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	45
92	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	35
93	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36
94	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	46
95	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	47
96	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	36
97	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47
98	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	33
99	3	3	3	3	3	4	2	3	3	4	4	3	38
100	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	39

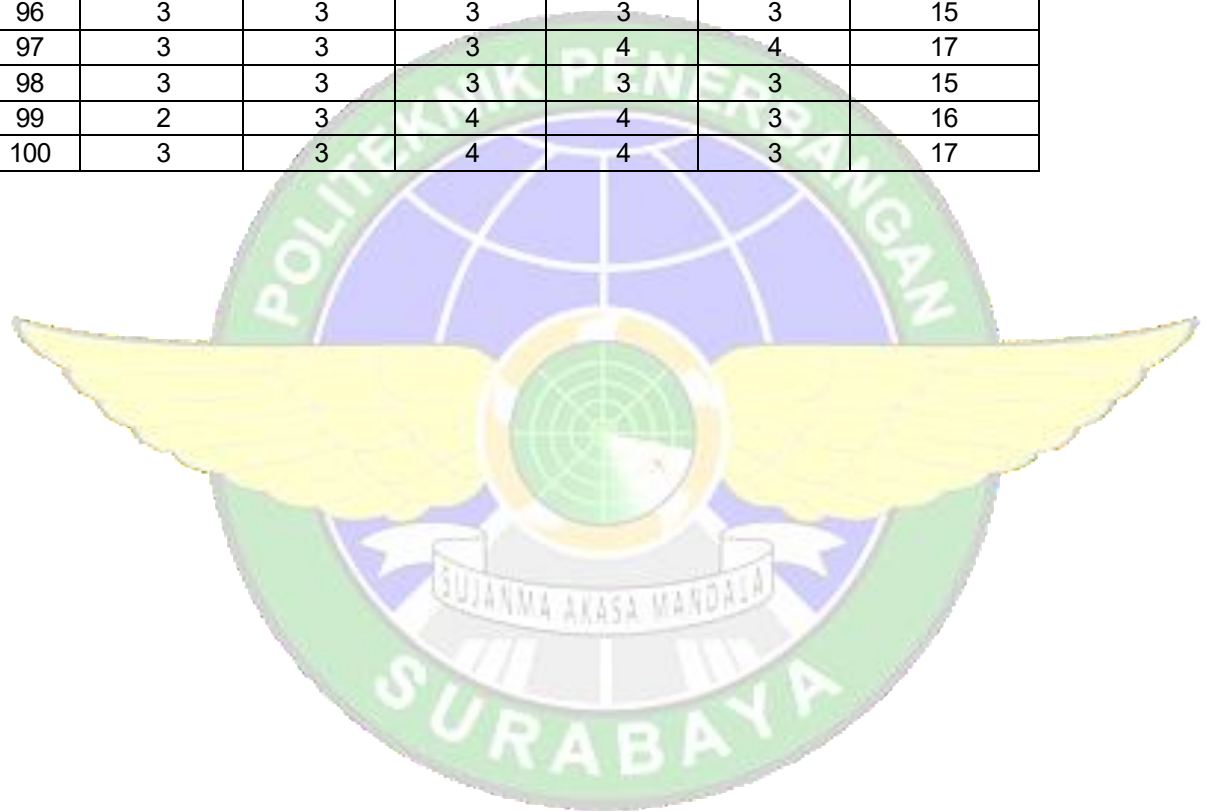


Lampiran H Data Variabel Kelancaran Proses *Boarding*

No.	Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y
1	2	3	3	3	3	14
2	4	3	3	3	3	16
3	3	3	3	3	3	15
4	4	4	4	4	4	20
5	3	3	3	3	3	15
6	3	3	3	3	3	15
7	3	3	4	4	4	18
8	3	4	4	4	4	19
9	3	3	3	3	3	15
10	3	3	3	3	3	15
11	3	3	4	4	4	18
12	4	3	4	4	4	19
13	3	3	3	3	3	15
14	3	3	3	4	4	17
15	3	3	3	3	3	15
16	2	3	4	4	3	16
17	3	3	4	4	3	17
18	3	3	3	3	3	15
19	3	2	3	3	3	14
20	3	3	4	4	4	18
21	3	3	3	3	3	15
22	3	3	4	4	4	18
23	3	3	3	3	3	15
24	3	3	3	4	4	17
25	4	3	4	4	4	19
26	3	3	3	4	4	17
27	3	3	3	3	3	15
28	3	3	3	4	4	17
29	3	2	2	3	2	12
30	2	3	3	3	3	14
31	2	3	3	3	3	14
32	3	4	4	4	4	19
33	3	3	4	4	4	18
34	2	4	4	4	4	18
35	3	3	3	3	3	15
36	3	4	4	4	4	19
37	3	3	3	3	3	15
38	4	4	4	4	4	20
39	3	3	4	4	3	17
40	4	3	3	4	4	18
41	3	4	3	4	4	18

42	3	3	3	3	3	15
43	3	3	3	3	3	15
44	3	4	4	4	4	19
45	2	3	3	3	3	14
46	2	3	3	3	3	14
47	3	4	3	4	4	18
48	2	3	3	3	3	14
49	4	3	3	3	3	16
50	3	3	3	3	3	15
51	4	4	4	4	4	20
52	3	3	3	3	3	15
53	3	3	3	3	3	15
54	3	3	3	3	3	15
55	3	3	4	4	4	18
56	3	4	4	4	4	19
57	3	3	3	3	3	15
58	3	3	3	3	3	15
59	3	3	4	4	4	18
60	4	3	4	4	4	19
61	3	3	3	3	3	15
62	3	3	3	4	4	17
63	3	3	3	3	3	15
64	2	3	4	4	3	16
65	3	3	4	4	3	17
66	3	3	3	3	3	15
67	3	2	3	3	3	14
68	3	3	4	4	4	18
69	3	3	3	3	3	15
70	3	3	4	4	4	18
71	3	3	3	3	3	15
72	3	3	3	4	4	17
73	4	3	4	4	4	19
74	3	3	3	4	4	17
75	3	3	3	3	3	15
76	3	3	3	4	4	17
77	3	2	2	3	2	12
78	2	3	3	3	3	14
79	2	3	3	3	3	14
80	3	4	4	4	4	19
81	3	3	4	4	4	18
82	2	4	4	4	4	18
83	3	3	3	3	3	15
84	3	4	4	4	4	19

85	3	3	3	3	3	15
86	4	4	4	4	4	20
87	3	3	4	4	3	17
88	4	3	3	4	4	18
89	3	4	3	4	4	18
90	3	3	3	3	3	15
91	3	4	4	4	4	19
92	2	3	3	3	3	14
93	2	3	3	3	3	14
94	3	4	3	4	4	18
95	4	3	4	4	4	19
96	3	3	3	3	3	15
97	3	3	3	4	4	17
98	3	3	3	3	3	15
99	2	3	4	4	3	16
100	3	3	4	4	3	17



Lampiran I Ouput SPSS

Frequency Table

		USIA			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17-25 tahun	44	44,0	44,0	44,0
	26-35 tahun	31	31,0	31,0	75,0
	36-50 tahun	21	21,0	21,0	96,0
	> 50 tahun	4	4,0	4,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		JENIS_KELAMIN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki-laki	71	71,0	71,0	71,0
	Perempuan	29	29,0	29,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		FREKUENSI_TERBANG			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2-3 kali	53	53,0	53,0	53,0
	4-5 kali	36	36,0	36,0	89,0
	> 5 kali	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

		PEKERJAAN			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Pelajar/mahasiswa	21	21,0	21,0	21,0
	PNS/TNI/Polri/BUMN	16	16,0	16,0	37,0
	Pegawai Swasta	46	46,0	46,0	83,0
	Wiraswasta	17	17,0	17,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Lampiran J Output Deskripsi

Variabel Pengetahuan Penumpang Bagasi Kabin

Frequency Table

		Statistics					
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,54	3,38	3,32	2,79	3,11	3,32

X1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	46	46,0	46,0	46,0
	4	54	54,0	54,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6,0	6,0	6,0
	3	50	50,0	50,0	56,0
	4	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	6	6,0	6,0	6,0
	3	56	56,0	56,0	62,0
	4	38	38,0	38,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	32	32,0	32,0	32,0
	3	57	57,0	57,0	89,0
	4	11	11,0	11,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	8	8,0	8,0	8,0
	3	73	73,0	73,0	81,0
	4	19	19,0	19,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	11	11,0	11,0	11,0
	3	46	46,0	46,0	57,0
	4	43	43,0	43,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Statistics

		X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12
N	Valid	100	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,14	3,28	3,43	3,48	3,40	3,44

X1.7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	16	16,0	16,0	16,0
	3	54	54,0	54,0	70,0
	4	30	30,0	30,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	72	72,0	72,0	72,0
	4	28	28,0	28,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	53	53,0	53,0	55,0
	4	45	45,0	45,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	48	48,0	48,0	50,0
	4	50	50,0	50,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.11

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	7	7,0	7,0	7,0
	3	46	46,0	46,0	53,0
	4	47	47,0	47,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

X1.12

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	56	56,0	56,0	56,0
	4	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Variabel Kelancaran Proses *Boarding*

Frequency Table

		Statistics				
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5
N	Valid	100	100	100	100	100
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		2,98	3,14	3,35	3,52	3,42

Y1.1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	15	15,0	15,0	15,0
	3	72	72,0	72,0	87,0
	4	13	13,0	13,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y1.2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	4	4,0	4,0	4,0
	3	78	78,0	78,0	82,0
	4	18	18,0	18,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y1.3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	61	61,0	61,0	63,0
	4	37	37,0	37,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y1.4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	3	48	48,0	48,0	48,0
	4	52	52,0	52,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	

Y1.5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	2	2	2,0	2,0	2,0
	3	54	54,0	54,0	56,0
	4	44	44,0	44,0	100,0
	Total	100	100,0	100,0	



Lampiran K Output Uji Validitas

Variabel Pengetahuan Penumpang Bagasi Kabin

		Correlations												
		X1.1	X1.2	X1.3	X1.4	X1.5	X1.6	X1.7	X1.8	X1.9	X1.10	X1.11	X1.12	X
X1.1	Pearson Correlation	1	,790**	,716**	,495**	,437**	,628**	,678**	,576**	,818**	,786**	,371**	,495**	,858**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	,790**	1	,746**	,458**	,489**	,604**	,674**	,574**	,743**	,678**	,457**	,516**	,855**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	,716**	,746**	1	,491**	,592**	,670**	,714**	,577**	,588**	,596**	,396**	,413**	,833**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.4	Pearson Correlation	,495**	,458**	,491**	1	,390**	,456**	,411**	,533**	,544**	,571**	,324**	,397**	,673**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.5	Pearson Correlation	,437**	,489**	,592**	,390**	1	,461**	,459**	,347**	,453**	,356**	,371**	,324**	,626**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,001	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.6	Pearson Correlation	,628**	,604**	,670**	,456**	,461**	1	,627**	,506**	,460**	,608**	,373**	,363**	,759**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.7	Pearson Correlation	,678**	,674**	,714**	,411**	,459**	,627**	1	,674**	,564**	,512**	,279**	,420**	,781**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,005	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.8	Pearson Correlation	,576**	,574**	,577**	,533**	,347**	,506**	,674**	1	,666**	,603**	,354**	,479**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.9	Pearson Correlation	,818**	,743**	,588**	,544**	,453**	,460**	,564**	,666**	1	,778**	,359**	,494**	,815**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.10	Pearson Correlation	,786**	,678**	,596**	,571**	,356**	,608**	,512**	,603**	,778**	1	,416**	,482**	,812**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.11	Pearson Correlation	,371**	,457**	,396**	,324**	,371**	,373**	,279**	,354**	,359**	,416**	1	,797**	,607**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,005	,000	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X1.12	Pearson Correlation	,495**	,516**	,413**	,397**	,324**	,363**	,420**	,479**	,494**	,482**	,797**	1	,677**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100
X	Pearson Correlation	,858**	,855**	,833**	,673**	,626**	,759**	,781**	,753**	,815**	,812**	,607**	,677**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100	100

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

Variabel Kelancaran Proses *Boarding*

		Correlations					
		Y1.1	Y1.2	Y1.3	Y1.4	Y1.5	Y
Y1.1	Pearson Correlation	1	,096	,172	,266**	,349**	,515**
	Sig. (2-tailed)		,340	,087	,007	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.2	Pearson Correlation	,096	1	,479**	,479**	,592**	,684**
	Sig. (2-tailed)	,340		,000	,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.3	Pearson Correlation	,172	,479**	1	,728**	,592**	,789**
	Sig. (2-tailed)	,087	,000		,000	,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.4	Pearson Correlation	,266**	,479**	,728**	1	,833**	,880**
	Sig. (2-tailed)	,007	,000	,000		,000	,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y1.5	Pearson Correlation	,349**	,592**	,592**	,833**	1	,896**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000		,000
	N	100	100	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	,515**	,684**	,789**	,880**	,896**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	100	100	100	100	100	100

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

Lampiran L Output Uji Reliabilitas

Variabel Pengetahuan Penumpang Bagasi Kabin

Reliability

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,929	12

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
X1.1	3,54	,501	100
X1.2	3,38	,599	100
X1.3	3,32	,584	100
X1.4	2,79	,624	100
X1.5	3,11	,510	100
X1.6	3,32	,665	100
X1.7	3,14	,667	100
X1.8	3,28	,451	100
X1.9	3,43	,537	100
X1.10	3,48	,541	100
X1.11	3,40	,620	100
X1.12	3,44	,499	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	36,09	22,103	,828	,918
X1.2	36,25	21,361	,819	,917
X1.3	36,31	21,610	,793	,919
X1.4	36,84	22,338	,598	,927
X1.5	36,52	23,242	,559	,928
X1.6	36,31	21,529	,694	,923
X1.7	36,49	21,364	,721	,922
X1.8	36,35	22,977	,711	,923
X1.9	36,20	22,061	,775	,920
X1.10	36,15	22,048	,771	,920
X1.11	36,23	22,785	,522	,930
X1.12	36,19	23,044	,618	,925

Variabel Kelancaran Proses *Boarding*

Reliability

Scale : All Variables

Case Processing Summary

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

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

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,808	5

Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y1.1	2,98	,531	100
Y1.2	3,14	,450	100
Y1.3	3,35	,520	100
Y1.4	3,52	,502	100
Y1.5	3,42	,535	100

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y1.1	13,43	2,894	,267	,867
Y1.2	13,27	2,684	,524	,791
Y1.3	13,06	2,360	,644	,755
Y1.4	12,89	2,220	,793	,708
Y1.5	12,99	2,111	,811	,697

Lampiran M Output Uji Asumsi

1. Uji Normalitas

NPar Tests

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	,0000000
	Std. Deviation	1,42685898
Most Extreme Differences	Absolute	,081
	Positive	,070
	Negative	-,081
Test Statistic		,081
Asymp. Sig. (2-tailed) ^c		,103
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^d	Sig.	,105
	99% Confidence Interval	Lower Bound ,097
		Upper Bound ,113

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. Lilliefors' method based on 10000 Monte Carlo samples with starting seed 2000000.

2. Uji Linearitas

Means

Case Processing Summary

	Included		Cases Excluded		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
Y * X	100	100,0%	0	0,0%	100	100,0%

ANOVA Table

			Sum of Squares	df	Mean Square	F
Y * X	Between Groups	(Combined)	245,945	18	13,664	9,521
		Linearity	160,633	1	160,633	111,930
		Deviation from Linearity	85,312	17	5,018	1,497
	Within Groups		116,245	81	1,435	
	Total		362,190	99		

Measures of Association

	R	R Squared	Eta	Eta Squared
Y * X	,666	,444	,824	,679

3. Uji Korelasi

Correlations

		X	Y
X	Pearson Correlation	1	,666**
	Sig. (2-tailed)		,000
	N	100	100
Y	Pearson Correlation	,666**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	
	N	100	100

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

4. Uji Regresi Linear Sederhana

Regression

Descriptive Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
Y	16,41	1,913	100
X	39,63	5,124	100

Correlations

		Y	X
Pearson Correlation	Y	1,000	,666
	X	,666	1,000
Sig. (1-tailed)	Y	.	,000
	X	,000	.
N	Y	100	100
	X	100	100

Variables Entered/Removed^a

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

a. Dependent Variable: Y

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,666 ^a	,444	,438	1,434

a. Predictors: (Constant), X

b. Dependent Variable: Y

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	160,633	1	160,633	78,102	,000 ^b
	Residual	201,557	98	2,057		
	Total	362,190	99			

a. Dependent Variable: Y

b. Predictors: (Constant), X

Coefficients^a

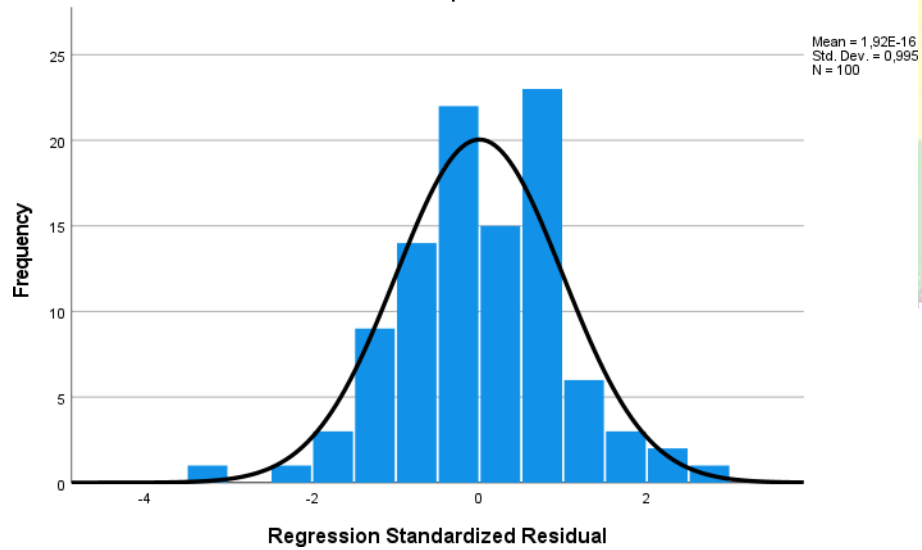
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,558	1,124		5,835	,000		
	X	,249	,028	,666	8,838	,000	1,000	1,000

a. Dependent Variable: Y

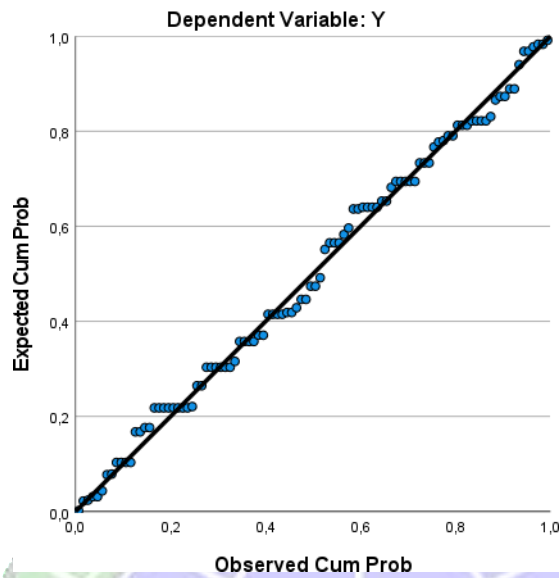
Charts

Histogram

Dependent Variable: Y



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual



Scatterplot

