

Analisis Penanganan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia PT. Gapura Angkasa di Yogyakarta International Airport. Skripsi. Program Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, Jenjang Sarjana, Program Diploma IV, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. Pembimbing : Awan, S.SiT, Pnb., M.M.

**Penulis :**

Suci Oktyaninoor

**INTISARI**

Suatu maskapai diperlukan penanganan bagasi agar kegiatan menangani/menghandle barang bawaan penumpang dari bandara keberangkatan hingga sampai bandara tujuan berjalan dengan baik sesuai dengan prosedur. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan seberapa besar pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang maskapai Garuda Indonesia.

Penelitian ini diperoleh dengan pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner secara langsung kepada 100 responden. Data yang diperoleh diolah dan diuji menggunakan analisis uji regresi linear sederhana, uji t dan koefisiensi determinasi ( $R^2$ ) dengan menggunakan program SPSS.

Hasil penelitian menunjukkan  $H_a$  diterima dan  $H_0$  ditolak, yaitu penanganan bagasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang dengan signifikansi  $X$  terhadap  $Y$  sebesar  $0,000 < 0,05$ . Pengaruh yang dihasilkan yaitu sebesar 55,9% dan 44,1% sisanya dipengaruhi oleh faktor atau variabel lainnya diluar variabel  $X$  dan variabel  $Y$ .

**Kata Kunci :** Penanganan Bagasi, Kepuasan Penumpang, Maskapai Garuda Indonesia

Analysis of Baggage Handling on Garuda Indonesia Airline Passenger Satisfaction PT. Gapura Angkasa in Yogyakarta International Airport. Essay. Study Program Diploma IV Air Transport Management, Bachelor Degree, Study Program Diploma IV, College of Aerospace Technology Yogyakarta. Advisor : Awan, S.SiT, Pnb., M.M.

**Author :**

Suci Oktyaninoor

**ABSTRACT**

An airline needs baggage handling in order to handle passenger baggage from the departure airport to the destination airport that can work properly according to the procedure. This study aims to determine the effect and how big the effect of baggage handling is on the satisfaction of Garuda Indonesia airline passengers.

This research was obtained by collecting data by distributing questionnaires directly to 100 respondents. The data were processed and tested using simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination ( $R^2$ ) using SPSS program.

The results shows  $H_a$  is accepted and  $H_0$  is rejected, which means baggage handling effects on passenger satisfaction with significance  $X$  to  $Y$  of  $0.000 < 0.05$ . The resulting influenced is 55.9% and the remaining 44.1% is influenced by order factors or variables outside of variable  $X$  and variable  $Y$ .

**Keywords :** Baggage Handling, Passenger Satisfaction, Garuda Indonesia Airlines