

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Landasan Teori

1. Bandar Udara

Menurut UU Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan, bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Wilayah bandara dibagi menjadi 2 yaitu sisi darat (land side) dan sisi udara (air side):

- a. Sisi Darat adalah wilayah bandar udara yang tidak langsung berhubungan dengan kegiatan operasi penerbangan. Bagian-bagian yang ada di sisi darat bandara ialah:

- 1) Terminal Bandara

Terminal Bandara adalah pusat urusan penumpang yang datang atau pergi. Di dalamnya terdapat counter check-in, (CIQ, Carantine - Immigration - Custom) untuk bandara internasional, dan ruang tunggu serta berbagai fasilitas untuk kenyamanan penumpang. Di bandara besar, penumpang masuk ke pesawat melalui garbarata. Di

bandara kecil, penumpang naik ke pesawat melalui tangga yang bisa dipindah-pindah.

Suatu terminal bandar udara merupakan sebuah bangunan di bandar udara dimana penumpang berpindah antara transportasi darat dan fasilitas yang membolehkan mereka menaiki dan meninggalkan pesawat.

2) Curb/Trotoar

Curb/Trotoar, adalah tempat penumpang naik-turun dari kendaraan darat ke dalam bangunan terminal.

Para pejalan kaki berada pada posisi yang lemah jika mereka bercampur dengan kendaraan, maka mereka akan memperlambat arus lalu lintas. Oleh karena itu, salah satu tujuan utama dari manajemen lalu lintas adalah berusaha untuk memisahkan pejalan kaki dari arus kendaraan bermotor, tanpa menimbulkan gangguan-gangguan yang besar terhadap aksesibilitas dengan pembangunan trotoar.

Perlu tidaknya trotoar dapat diidentifikasi oleh volume para pejalan kaki yang berjalan di jalan, tingkat kecelakaan antara kendaraan dengan pejalan kaki dan pengaduan/permintaan masyarakat.

3) Parking Area

Area Parkir, untuk parkir para penumpang dan pengantar/penjemput, termasuk taksi.

Area parkir bandar udara tidak hanya untuk para pengantar/penjemput saja, juga diperuntukan kepada penumpang yang membawa kendaraan sendiri. Penumpang dapat menginapkan kendaraan pribadinya di area parkir bandara dari keberangkatan sama tiba kembali namun tetap mengikuti batas waktu yang telah ditentukan oleh pihak bandar udara

b. Sisi Udara adalah bagian dari bandar udara dan segala fasilitas penunjangnya yang merupakan daerah bukan publik dimana setiap orang, barang, dan kendaraan yang akan memasukinya wajib melalui pemeriksaan keamanan dan/atau memiliki izin khusus. Bagian air side terdiri dari runway, taxiway dan apron.

- 1) Runway atau landasan pacu adalah area yang digunakan pesawat terbang untuk melakukan lepas landas. Panjangnya landasan pacu tergantung pada besarnya pesawat yang dilayani.
- 2) Taxiway adalah bagian di bandara yang berfungsi sebagai jalur perpindahan dari runway ke apron.
- 3) Apron adalah bagian dari bandara yang digunakan untuk area parkir pesawat, mengisi bahan bakar, kegiatan pemeliharaan pesawat, memuat serta menurunkan penumpang atau barang.

2. Penumpang

Penumpang adalah seseorang yang hanya menumpang baik itu pesawat, kereta api, bus, maupun jenis transportasi lainnya, tetapi tidak termasuk awak mengoperasikan dan melayani wahana tersebut. Istilah nama-nama penumpang pesawat dibagi menjadi beberapa kategori yaitu sebagai berikut.

a. Penumpang VIP = Very Important Persons

Penumpang VIP adalah penumpang yang kedudukannya atau jabatannya dalam suatu pemerintahan menyebabkan penumpang tersebut harus mendapat penanganan secara khusus (dalam hal ini prioritas/ istimewa). Contohnya adalah kepala pemerintahan, kepala negara, raja, ratu, presiden, perdana menteri, kanselir, menteri, gubernur, duta besar, panglima angkatan bersenjata, kepala kepolisian, ketua MPR/DPR dalam perjalanan tugas/ dinas, dan sejenisnya.

b. CIP = Commercial Important Persons

Yang dimaksud penumpang CIP adalah pejabat penting dalam suatu perusahaan besar dan terkenal seperti direktur utama atau para direksi lainnya.

c. Infant & Children = Bayi dan Anak-anak

Batas umur bayi (INF) ialah sejak ia lahir sampai dengan berusia 2 tahun (24 months). Tempat duduk bayi biasanya satu kursi dengan ibunya (dipangku) dan pembayaran tiket pesawat

10% dari tarif normal penumpang dewasa. Lewat dari dua tahun sampai dengan 10 tahun dikategorikan penumpang anak-anak (CHD). Ketentuan ini berlaku untuk penerbangan domestik. Sementara untuk penerbangan internasional, ketentuannya adalah berusia antara 2-12 tahun. Penumpang anak-anak mendapat kursi dengan membayar tiket sebesar 50% dari tarif normal penumpang biasa. Seorang anak yang genap berusia 12 tahun pada hari keberangkatan, dikenakan biaya penuh sesuai dengan tarif penumpang dewasa.

d. Unaccompanied Minor (UM) = Anak Kecil Berpergian Sendirian (Tanpa Pendamping)

Pembatasan umur antara 2-12 tahun adalah untuk penumpang anak-anak pada umumnya mereka yang berpergian/ naik pesawat bersama orang tuanya/ orang dewasa lainnya. Untuk anak-anak berusia 7-12 tahun dan tidak ditemani oleh orangtuanya/ saudaranya atau penumpang lain yang sudah berusia 18 tahun, dikategorikan sebagai anak-anak yang berpergian sendiri tanpa pendamping (unaccompanied minor). Anak usia dibawah 7 tahun harus ada pendampingnya/ orang tuanya.

e. Wheel Chair Pax = Penumpang yang Memerlukan Kursi Roda

Penumpang wheel chair pax adalah penumpang yang karena kondisi kesehatan/ keadaan fisiknya memerlukan kursi

roda untuk menuju ke pesawat atau sebaliknya. Permintaan kursi roda ini dapat dibagi dalam tiga kategori berikut :

- 1) Penumpang dapat naik dan turun sendiri serta bergerak ke/dari tempat duduk. Dalam hal ini dari gedung terminal ke pesawat dan sebaliknya penumpang akan memakai kursi roda. Penumpang seperti ini dikenal dengan istilah WCHC (penumpang memerlukan kursi roda sewaktu di dalam cabin)
- 2) Penumpang tidak dapat naik dan turun dari pesawat sendiri, tetapi dapat berjalan kaki dari tempat duduk sendiri, dengan sangat sulit dan pelan-pelan. Penumpang seperti ini dikenal dengan istilah WCHS (penumpang tidak bisa naik-turun pesawat menggunakan tangga atau step).
- 3) Penumpang tidak dapat naik dan turun pesawat sendiri ke/dari tempat duduknya, dan tidak bisa berjalan agak jauh, misalnya di ramp. Penumpang seperti ini dikenal dengan sebutan WCHR.

f. Pregnant Woman = Penumpang Wanita Hamil

Wanita hamil yang usia kehamilannya sekitar 32 minggu (8 bulan) tidak dapat diterima untuk diangkut oleh pesawat. Namun, jika keadaan memaksa, hal tersebut dapat dilakukan dengan memenuhi persyaratan sebagai berikut :

1) Ada surat keterangan dokter yang merawatnya dan diketahui oleh dokter perusahaan;

2) Menandatangani form of identity

Untuk Wanita hamil diusahakan tidak terbang terlalu lama, maksimal 4 jam.

g. Blind Passenger = Penumpang Buta

Penumpang buta harus diserahkan oleh pengantar kepada petugas airline di check in counter airport. Jika pengantar tidak ikut serta, petugas stasiun harus mendampingi penumpang buta tersebut sampai naik ke pesawat. Di stasiun tujuan, ground staff harus membantu penumpang turun dan menyelesaikan bagasinya. Bila ada penjemput, serahkan penumpang tersebut kepada yang bersangkutan dan bila tidak ada penjemput, berilah bantuan sampai di alamat yang dituju.

h. Obesitas Passenger = Penumpang Gemuk

Penumpang dengan ukuran badan/ fisiknya sangat gemuk/ besar, seperti atlet gulat tradisional Jepang; Sumo dan lain-lain, harus mendapatkan penanganan khusus. Untuk penumpang dengan ukuran fisik seperti itu perlu disediakan kursi yang lebih dari penumpang biasa/ normal, yaitu dua kursi sekaligus dan ditempatkan dibarisan depan atau belakang serta dengan gang/row.

Penumpang semacam ini tetap membayar 100%, meskipun ada beberapa airline yang mempunyai aturan lain, yaitu membayar dua kursi (2X lipat) atau kena biaya tambahan 50%.

i. Inadmissible Passenger (INAD) = Penumpang yang Ditolak Masuk ke Suatu Negara

Inadmissible passenger adalah seorang penumpang yang ditolak masuk suatu negara karena tidak memenuhi persyaratan negara tersebut (kena “cekal” atau cegah dan tangkal, misalnya). Beberapa sebab mengapa ia ditolak masuk ke suatu negara antara lain :

- 1) Dokumen perjalanan tidak lengkap (paspor habis masa berlakunya, tidak ada visa, paspor palsu, dan lain-lain.)
- 2) Terkena daftar hitam/ black list seperti teroris, kriminal, pembawa penyakit berbahaya dan menular;
- 3) Alasan politik

j. Deportee Passenger = Penumpang yang Diusir dari Suatu Negara

Deportee passenger adalah penumpang yang telah diizinkan masuk suatu negara, tetapi karena perbuatannya dan tingkah lakunya, oleh negara tersebut di-persona non grata-kan dan harus meninggalkan negara tersebut secepat mungkin. Contoh kasus ini antara lain staf kedutaan, konsulat atau atase

negara yang bermasalah (urusan politik: membuat onar, melakukan tindakan kriminal, menjelekkkan negara tersebut, dan lain-lain yang melawan hukum) atau menyalahgunakan visa untuk tuuan wisata dipergunakan untuk bekerja.

3. Bagasi

Menurut Suharto A.M (2009) bagasi merupakan suatu harta benda berharga atau barang pribadi milik penumpang yang di izinkan oleh maskapai penerbangan untuk diangkut ke dalam pesawat dan merupakan kebutuhan penumpang selama melakukan perjalanan. Namun, bagasi memiliki perbedaan dengan barang-barang yang dibawa penumpang. Menurut Suharto (2009) bagasi dapat digolongkan menjadi tiga golongan utama, yaitu:

a. Checked Baggage

Check baggage merupakan jenis bagasi tamu yang terdaftar dan termuat ditempat khusus didalam pesawat yang disebut cargo compartment. Sebelum dimasukkan ke dalam pesawat, bagasi tersebut harus memlalui proses penimbangan untuk mengetahui berapa berat barang tersebut. Setelah ditimbang, bagasi tersebut akan di beri label atau baggage claim tag sebagai tanda terima saat check in.

Baggage claim tag memiliki kegunaan sebagai tanda bukti kepemilikan bagasi ketika terjadi kehilangan atau kerusakan

bagasi di bandara tujuan/kedatangan. Baggage claim tag ini harus diperlihatkan kepada petugas lost and found untuk keperluan konfirmasi dan pelacakan bagasi yang hilang atau rusak.

b. Unchecked Baggage

Unchecked baggage merupakan barang bawaan tamu yang dibawa sendiri oleh tamu atau biasa diletakkan di cabin pesawat. Unchecked baggage ini berada dalam pengawasan dan tanggung jawab penumpang sendiri. Beberapa nama lain dari unchecked baggage adalah personal effects, iata free articles as carry on board, free carry on items, dan cabin baggage. Cabin baggage memiliki batasan sebagai berikut :

- 1) Berat 7 kg
- 2) Dimensi L 56 x W 36(45 cm)

Adapun barang-barang yang dimuat dalam kabin yang diberlakukan dengan peraturan dan ketentuan tersendiri. Barang-barang tersebut barang yang mudah pecah atau rusak, barang berharga, barang-barang yang memakan tempat. Barang-barang seperti perhiasan (emas, perak, intan dan berlian), dokumen surat berharga (ijazah, passport, saham, sertifikat tahan), tidak boleh dimasukkan kedalam bagasi sebagai check baggage. Ketentuan tersebut dikeluarkan oleh IATA dan berlaku bagi semua bagasi

penumpang penerbangan. Dikeluarkannya ketentuan tersebut karna barang berharga sulit dinilai harganya.

c. Unaccompanied Baggage/Luggage

Adalah barang bawaan penumpang yang dikirim atau angkut sebagai cargo. Barang bawaan tersebut diangkut terlebih dahulu atau diangkut belakangan pada penerbangan selanjutnya. Biaya angkutnya pun diberlakukan sebagai layaknya kargo (berat, minimal per kilogram, jarak dan rute yang ditempu, jenis barang, media pembungkus, dokumen yang digunakan).

4. Penanganan Bagasi

Penanganan adalah proses, cara, perbuatan menangani. Penanganan bagasi (baggage handling) merupakan suatu kegiatan menangani barang bawaan penumpang dari airport keberangkatan hingga sampai tujuan. Secara umum, penanganan bagasi di dalam dunia penerbangan sudah diatur sehingga tercipta standarisasi yang sama antara airlines yang satu dengan airlines.

Penanganan bagasi penumpang haruslah melalui prosedur yang ditetapkan oleh IATA (International Air Transport Association), pada proses ground handler ini memiliki urutan dari pemeriksaan bagasi oleh security check, penimbangan bagasi dan pelebelan bagasi serta diberikan baggage claim tag, lalu melakukan pembayaran apabila

bagasi melebihi ketentuan. Kemudian bagasi dibawa dan dimasukkan ke dalam pesawat (loading proses), dan setelah sampai di stasiun tujuan bagasi akan diturunkan atau dibongkar (unloading proses) oleh petugas bagasi lalu dibawa ke bagian pengambilan bagasi (baggage claim area). Beberapa aspek yang tidak boleh diabaikan dari baggage handling adalah:

- a. Safety & Secure (keamanan & keselamatan)
- b. Punctuality (ketepatan waktu)
- c. Reability (kehandalan pelayanan yang di berikan)
- d. Costumer Satisfication (kepuasan pelanggan, yang dalam hal ini berupa penumpang dan pihak airline).

Penumpang akan mengambil bagasi mereka di conveyor belt atau baggage claim area. Setelah mereka mendapatkan bagasi yang dikehendaki, mereka harus menyerahkan nomor label bagasi yang tertempel pada boarding pass atau tiket awal pada petugas bagasi untuk mencocokkan apakah bagasi yang sudah diambil benar milik mereka dan menghindari tertukarnya bagasi dengan penumpang lain. Karna, apabila penumpang sudah keluar dari pintu kedatangan/arrival gate segala bentuk keluhan atau complaint mengenai bagasi tidak akan diterima oleh petugas baggage service. Namun jika pada saat penumpang mengambil bagasi mendapati bagasi hilang, rusak, penumpang diharapkan melapor kepada petugas baggage servise atau unit lost and found untuk segera ditidak lanjuti.

5. Tanggung Jawab Hukum

Konsep “tanggung jawab hukum” menjadi dasar penyelesaian ganti kerugian. Konsep ini menjelaskan perbuatan mana yang dirumuskan dalam masalah sebagai batas tanggung jawab pengangkut. Dalam hal ini, perbuatan kelalaian pengangkut mengakibatkan timbul kerugian bagi pemilik barang yang diangkut. Martono (2011) tanggungjawab (responsibility) adalah kewajiban memperbaiki kesalahan yang pernah terjadi.

Menurut Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara:

- 1) jumlah ganti kerugian terhadap penumpang yang mengalami, kehilangan, musnah, atau rusaknya bagasi tercatat ditetapkan sebagai berikut:
 - a. Kehilangan bagasi tercatat atau isi bagasi tercatat atau bagasi tercatat musnah, diberikan ganti kerugian sebesar Rp. 200.000,- perkg. dan paling banyak Rp. 4.000.000,- per penumpang;
 - b. Kerugian bagasi tercatat diberikan ganti kerugian sesuai jenisnya, bentuk, ukuran dan merk bagasi tercatat;
- 2) bagasi tercatat dianggap hilang, sebagaimana dimaksud pada ayat (1) apabila tidak diketemukan dalam waktu 14 hari kalender sejak tanggal dan jam kedatangan penumpang di bandar udara tujuan;

3) pengangkut wajib memberikan uang tunggu kepada penumpang atas bagasi tercatat yang belum ditemukan dan belum dapat dinyatakan hilang sebagaimana dimaksud pada ayat (2) sebesar Rp. 200.000,- perhari paling lama untuk tiga hari kalender.

6. Kepuasan Penumpang

Oliver (2010) mengemukakan bahwa kepuasan adalah pleasurable fulfillment yaitu terpenuhinya harapan pelanggan dengan memuaskan. Menurut Kotler dan Keller (2012) kepuasan pelanggan merupakan tingkat perasaan pelanggan setelah membandingkan kinerja layanan yang dirasakan sebanding dengan harapan. Menilai kepuasan konsumen menurut Oliver (2010) menganjurkan penggunaan multi-item scale yaitu tidak saja mengevaluasi kepuasan pelanggan dari sisi layanan perusahaan, tetapi juga komponen dalam proses layanan.

Terdapat lima dimensi model ServQual (Service Quality) Parasuraman, dan Leonard Berry dalam Tjoanoto dan Kunto (2013) yaitu sebagai berikut:

1. Keandalan (Reliability) kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-janjinya tentang penyediaan (produk atau jasa yang ditawarkan), penyelesaian masalah dan harga yang diberikan.

2. Keresponsifan/Ketanggapan (Responsiveness) yaitu kesadaran dan keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan.
3. Keyakinan (Assurance) yaitu pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan. Dimensi ini mungkin akan sangat penting pada jasa layanan yang memerlukan tingkat kepercayaan cukup tinggi dimana pelanggan akan merasa aman dan terjamin.
4. Empati/Perhatian (Empathy) yaitu kepedulian, dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu special, dan kebutuhan mereka dapat dipahami.
5. Berwujud/Bukti Fisik (Tangibles) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, pegawai, dan material yang dipasang. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen. Oleh karena itu, penting bagi perusahaan untuk memberikan impresi yang positif terhadap kualitas layanan yang diberikan tetapi tidak menyebabkan harapan pelanggan yang terlalu tinggi. Hal ini meliputi

lingkungan fisik seperti interior outlet, penampilan personil yang rapi dan menarik saat memberikan jasa.

B. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang relevan adalah rujukan dari penelitian terdahulu yang relevan guna mendukung penelitian yang akan dilakukan. Disajikan dalam bentuk tabulasi sebagai berikut.

Tabel 2.1 Penelitian yang Relevan

No.	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
1	Siti Masrifah	2012	Tanggung Jawab Layanan Bagasi (Baggage Handling) Pada Maskapai Penerbangan PT. Garuda Indonesia	Baggage handling (Lost, Damage, Pilferage) rata-rata sebesar 45 kasus/hari atau 1.359 kasus/bulan, dengan ganti rugi kerusakan dengan penggantian sesuai jenis, merk, ukuran dan bentuknya, kehilangan dan musnah sebesar Rp. 200.000,-/kg dan maksimal Rp. 4.000.000,-/penumpang, keterlambatan dengan uang tunggu sebesar Rp. 200.000,-/hari, untuk itu PT. Garuda dengan mengevaluasi permasalahan tersebut dengan meningkatkan layanan bagasi antara lain: perlu penambahan SDM, Branch Office lebih proaktif dalam pengendalian dan pengawasan proses loading/unloading, ketegasan kepada oknum SDM yang melakukan kecurangan/pengrusakan bagasi
2.	Arman Mardoko	2015	Tingkat Kepuasan Penumpang Terhadap Layanan Maskapai	Perusahaan angkutan udara sebagai operator bertugas untuk memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat

No.	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
			Penerbangan PT. Lion Air Rute Mamuju – Jakarta	<p>sebagai pengguna jasa angkutan udara. Tujuan studi ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kepuasan (persepsi) dan kepentingan pengguna jasa angkutan udara terhadap pelayanan perusahaan angkutan udara yang melayani rute Mamuju–Jakarta di Bandar Udara Tampa Padang–Mamuju. Analisis yang digunakan menggunakan metode kuantitatif dan kualitatif. Hasil dari perhitungan CSI untuk PT. Lion Air/Wings Air menunjukkan nilai sebesar 68,10% dengan kriteria buruk. Pelayanan kepada pengguna jasa angkutan udara yang harus mendapat perbaikan adalah tanggapan pihak perusahaan atas kompensasi apabila terjadi delay (15 menit, 30 menit dan 60 menit) dan/atau pembatalan keberangkatan oleh perusahaan angkutan udara, kecepatan pengambilan bagasi, dan perhatian perusahaan angkutan udara pada penerbangan transit/ transfer.</p>
3.	Dina Yuliana	2014	Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi pada Maskapai Penerbangan PT. Lion Air di Bandara Husein Sastranegara – Bandung	Beberapa rekomendasi yang kiranya dapat bermanfaat bagi pihak ground handling pada Maskapai Penerbangan PT. Lion Air yaitu Atribut–atribut kualitas pelayanan, seperti kecepatan petugas ground handling pada saat penanganan kedatangan bagasi penumpang, pelayanan petugas dalam menangani komplain, ketepatan waktu informasi pengambilan bagasi sesuai

No.	Nama Peneliti	Tahun Penelitian	Judul Penelitian	Hasil Penelitian
				jadwal, dan jaminan keamanan bagasi penumpang yang dititipkan ke airlines harus dilakukan perbaikan oleh pihak ground handling pada Maskapai Penerbangan PT. Lion Air, karena pengguna jasa angkutan udara belum puas atas kinerja pihak ground handling pada Maskapai Penerbangan PT. Lion Air.

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

Perbedaan dan persamaan penelitian yang terdahulu dengan penelitian ini:

Tabel 2.2 Perbedaan dan Persamaan

Perbedaan	Persamaan
Beberapa jurnal menggunakan analisis data yang berbeda dengan penelitian ini	1. Sama-sama menggunakan pendekatan kuantitatif 2. Sama-sama menggunakan teknik pengumpulan data berupa kuesioner

Sumber : Data primer yang diolah (2020)

C. Pengembangan Hipotesis

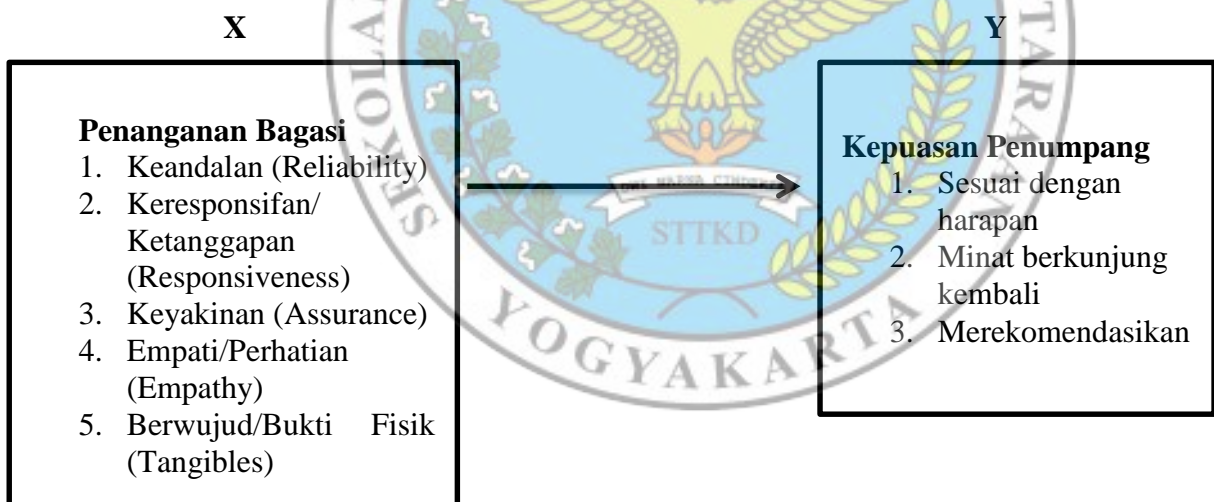
Berdasarkan latar belakang, landasan teori, perumusan masalah serta penelitian terdahulu, maka penulis mengajukan hipotesis yang merupakan kesimpulan sementara bagaimana pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat dalam penulisan hipotesis penelitian ini sebagai berikut:

Ho = Tidak ada pengaruh penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang PT. Garuda Angkasa Maskapai Garuda Indonesia di Yogyakarta International Airport

Ha = Ada pengaruh antara penanganan bagasi terhadap kepuasan penumpang PT. Garuda Angkasa Maskapai Garuda Indonesia di Yogyakarta International Airport

D. Kerangka Pemikiran Operasional

Berikut ini dapat digambarkan kerangka pemikiran yang dijadikan dasar pemikiran dalam penelitian ini. Kerangka tersebut merupakan dasar dalam melakukan analisis pada penelitian ini.



Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Operasional