

Pengaruh Pengawasan Dan Pelayanan Fasilitas Baggage Handling System (BHS) Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Garuda Airline Di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta

Achep Satria Permana¹, Dwi Agustina^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : satriapermana2@gmail.com¹, dwiagustina1808@gmail.com²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

*Supervision and Service of
Baggage Handling System
Facilities, Passenger satisfaction*

This study aims to identify the impact of service quality on passengers' satisfaction at Terminal 3 of Soekarno-Hatta Airport. Particularly, this study included a question on how the supervision and service of the Baggage Handling System (BHS) affects the satisfaction of Garuda Indonesia Airlines passengers at Terminal 3 of Soekarno-Hatta Airport. This study applied a survey using a questionnaire started from 12 February 2021 at 07:59:35 p.m. to 20 February 2021 at 10:41:52 p.m., which collected part of the whole data. In addition, this study employed a quantitative associative method. The survey involved 404 Garuda Indonesia passengers at Terminal 3 as the samples. The data were collected through observation and questionnaires distribution. This survey applied a non-stochastic sampling method with an intentional sampling method. In this study, we analyzed the data using simple linear regression. Based on the scores obtained from the survey results, there was a significant impact of the supervision and service of Baggage Handling System (BHS) on the satisfaction of Garuda Airline passengers at Terminal 3 of Soekarno-Hatta Airport, with a correlation coefficient of 0.764 and an error rate of 5%. This result indicated that the operational status of passengers' satisfaction on BHS remained relevant with passengers' expectations, and passengers' satisfaction on BHS operation at Terminal 3 has fulfilled their current needs. In conclusion, the impact level of supervision and service of the Baggage Handling System (BHS) on passengers' satisfaction amounted to 96.5%, while the rest, 3.5%, was influenced by other factors.

PENDAHULUAN

Bandara Internasional Soekarno-Hatta, Tangerang – Banten (CGK), adalah 1 (satu) dari 20 (dua puluh) bandar udara yang dioperasikan PT Angkasa Pura II (Persero), dengan jumlah penumpang mencapai 90.77 juta penumpang pada tahun 2019 dan 2020 sebesar 35,87 juta penumpang turun sebesar 60,48% disebabkan oleh restriksi penerbangan sebagai dampak dari pandemic Covid-19. Berdasarkan prediksi yang dikeluarkan oleh ACI dalam ACI economic impact & recovery analysis bulletin 2020, pergerakan penumpang global masih akan turun ke angka 43.6% dan Asia pacific 40.3% dibandingkan 2019. Sangat sulit untuk memberikan kualitas dan memuaskan pelanggan. Di sisi lain, pelayanan yang memuaskan dapat memberikan kepuasan kepada pengguna jasa transportasi udara di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Oleh karena itu, Bandara Internasional Soekarno-Hatta akan selalu memenuhi harapan konsumen, memaksimalkan

kualitas pelayanan dan memberikan fasilitas pelayanan penunjang konsumen agar pelanggan dan konsumen puas dengan pelayanannya di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Salah satu fasilitas dalam memenuhi kepuasan penumpang ada pada penanganan bagasi dimana menjadi tanggung jawab maskapai. Penanganan bagasi memegang peranan penting dalam bisnis layanan penerbangan, karena departemen ini bertanggung jawab untuk menangani dan bertanggung jawab atas bagasi semua penumpang dalam penerbangan, karena ini merupakan salah satu penilaian penumpang. Oleh karena itu, agar maskapai dan bandara dapat menerapkan sistem dan proses bagasi yang efektif dan kuat, fasilitas penanganan bagasi bandara dibuat secara sistematis, yang disebut Baggage Handling System (BHS). Dari penggunaan Airport BHS telah diterapkan di banyak negara/kawasan, berikut ringkasan data penumpang global, total unhandled bagasi dan kesalahan penanganan bagasi per 1.000 penumpang yang diterapkan oleh SITA (Societe Internationale de Telecommunications Aeronautiques).

Tabel 1.1 Performance Improvements Trend

	2014	2015	2016	2017	2018	2019
Total Penumpang (Milyar)	3,33	3,57	3,81	4,09	4,36	4,54
Total Bagasi Mishandled (Juta)	24,1	23,1	21,6	22,7	24,8	25,4
Mishandled Bagasi per 1000 Penumpang	7,3	6,5	5,73	5,57	5,69	5,60

Sumber: Data diolah dari Baggage Insight SITA 2015 – 2020

Pada tahun 2019, sebanyak 52 juta penumpang diangkut, termasuk 2.085.687 jiwa penumpang dan 2.141.672 jiwa penumpang di Terminal 3 pada November 2019 dan Desember 2019, sedangkan jumlah bagasi di kedua bulan tersebut sebanyak 1.743.405 bagasi dan 1.829.997 yang diproses dalam BHS baik pada terminal keberangkatan maupun kedatangan penumpang. Disamping itu pada bulan Januari 2020 terjadi penurunan jumlah penumpang dan bagasi sebanyak 1.771.320 jiwa penumpang dan 1.112.939 bagasi.

Tabel 1.2 Data Penumpang Terminal 3

TERMINAL 3	2019		2020
	NOV	DEC	JAN
DATANG	1.019.932	1.018.280	904.879
BERANGKAT	1.011.328	1.068.835	824.192
TRANSFER	54.427	54.557	42.249
TOTAL	2.085.687	2.141.672	1.771.320

Sumber : Data diolah, 2020

Tabel 1.3 Data Bagasi Terminal 3

TERMINAL 3	2019		2020
	NOV	DEC	JAN
DATANG	888.291	879.627	582.437
BERANGKAT	855.114	950.370	530.502
TOTAL	1.743.405	1.829.997	1.112.939

Sumber : Data diolah, 2020

Penanganan bagasi merupakan proses penting dalam operasional terminal bandara karena secara langsung mempengaruhi operasional bandara dan persepsi penumpang terhadap kualitas pelayanan (“Malandri et al”, 2018).

Setelah waktu penanganan bagasi standar yang berbeda dari BHS, bagian ini harus menjelaskan waktu yang dihabiskan bagasi di antara bagian-bagian penting bandara untuk menjaga integritas operasional operasi bandara. Waktu pengangkutan bagasi perlu diperhitungkan dengan cermat, karena perbedaan waktu hanya 30 detik, yang biasanya berarti peralatan penanganan bagasi lebih mahal (“ADRM 9th edition”, 2004).

Semakin cepat dan akurat pelayanan yang diberikan kepada pelanggan, dan pemenuhan janji yang diberikan, maka semakin tinggi kepuasan pelanggan atau pengguna terhadap layanan tersebut. Oleh karena itu, kenyamanan penumpang dijamin untuk menjamin keselamatan mereka selama berada di Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Bandara dan fasilitasnya. Regulasi Bandara Internasional Soekarno-Hatta juga turut membantu meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan transportasi udara. Dalam Keputusan PM 38 Tahun 2015 Kementerian Perhubungan Republik Indonesia tentang Ketentuan Penumpang Dalam Pelayanan Angkutan Udara Domestik dan Keputusan Nomor 178 Tahun 2015 tentang Standar Pelayanan Pengguna Jasa Bandar Udara dengan jelas menyatakan bahwa badan usaha wajib menampung calon penumpang dan memberikan standar pelayanan. bagi penumpang, Dalam rangka memberikan pelayanan yang bermutu tinggi, cepat, sederhana, terjangkau dan terukur. Bandara memiliki keselamatan, keamanan, kenyamanan, kemudahan dan persamaan.

Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta telah menggunakan teknologi penanganan bagasi sejak tahun 2016. Dari kedatangan penumpang melalui proses check-in hingga penumpang mengambil barang bawaannya pada saat kedatangan, ada beberapa kejadian yang dapat mengurangi kepuasan penumpang. Terminal, termasuk keterlambatan pengambilan bagasi di bandara, area kedatangan atau bagasi yang rusak, hilang atau dicuri. Buktinya adalah survei kepuasan penumpang yang dilakukan oleh INACA Research Institute, yang menunjukkan bahwa dalam tabel CSI (Customer Service Index), tingkat penanganan bagasi adalah 4,27 (7/10,20) peringkat ketiga dari bawah. Untuk meningkatkan kepuasan penumpang, PT Angkasa Pura II (Persero) telah melakukan tindakan korektif dengan menambahkan closed-circuit television di area pengambilan bagasi untuk memberi tahu penumpang tentang lokasi barang bawaannya. Keterlambatan pengiriman bagasi dapat bergantung pada kinerja BHS pada bagasi keluar, bagasi transit, dan bagasi masuk. Ketiga faktor tersebut juga dipengaruhi oleh jumlah, jenis dan ukuran barang bawaan masing- masing penumpang, ukuran pesawat, badan pesawat dan badan pesawat yang kecil. (Narrow fuselage) dan tergantung pada ketidakpastian ketersediaan bagasi saat pesawat diparkir.

Berdasarkan latar belakang yang telah dituangkan tentang Kebutuhan jasa transportasi udara oleh masyarakat saat ini dan Bandara Internasional Soekarno-Hatta saat ini terhadap kualitas layanan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan penerbangan yang menggunakan layanan Bandara Internasional Soekarno-Hatta, peneliti tertarik untuk melakukan survei. Kepuasan penumpang di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta dijelaskan dalam judul **“Pengaruh Pengawasan Dan Pelayanan Fasilitas Baggage Handling System (BHS) Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Garuda Airline Di Terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta”**

KAJIAN PUSTAKA

1. **Administrasi** : Menurut Pohan (2014:84): “Administrasi adalah seluruh kegiatan yang dilakukan melalui kerja sama antara dua orang atau lebih dalam suatu organisasi berdasarkan rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.”
2. **Administrasi Publik** : Menurut Chandler dan Plano (Em.Lukman Hakim, 2011: 20): “Administrasi Publik adalah proses sumber daya dan personel publik yang dikoordinasi dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (manage) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik.”
3. **Pengawasan** : Menurut George R. Terry (2005:232) menjelaskan bahwa : pengawasan merupakan proses untuk mendeterminasi apa yang dilaksanakan, mengevaluasi pelaksanaan dan bilamana perlu menerapkan tindakan perbaikan sedemikian rupa hingga pelaksanaannya sesuai dengan rencana.
4. **Pelayanan** : Menurut Kotler (Laksana, 2018:85), pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.
5. **Kepuasan Pelanggan** : Bahrudin, M., dan Zuhro, S. (2016), menyatakan kepuasan pelanggan adalah evaluasi pilihan yang disebabkan oleh keputusan pembelian tertentu dan pengalaman dalam menggunakan atau mengkonsumsi barang atau jasa.

Kerangka Pemikiran

Kerangka berpikir mendeskripsikan alur pikiran peneliti menjadi kelanjutan menurut kajian teori buat menaruh penerangan pada mengapa beliau memiliki asumsi misalnya yg dinyatakan pada hipotesis. Berdasarkan menurut latar belakang perkara, identifikasi perkara & perumusan perkara yg sudah peneliti uraikan sebelumnya, maka buat mengetahui seberapa besar pengaruh pengawasan dan pelayanan fasilitas Baggage Handling System (BHS) terhadap tingkat kepuasan penumpang Garuda Airline di terminal 3 Bandara Soekarno-Hatta. Pengukuran kepuasan penumpang merupakan faktor kunci untuk meningkatkan kualitas layanan di perusahaan pengelola bandara, karena sifat produk yang tidak berwujud, dan fakta bahwa pelanggan hanya melihat dua elemen: hasil umum dan layanan tambahan. Hasil umum adalah transisi dari satu lokasi ke lokasi lain, dan transisi ini ke tujuan yang diinginkan digabungkan dengan beberapa layanan penting atau gratis (Tsafarakis et al., 2018).

METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang dilakukan oleh peneliti menggunakan metode kuantitatif asosiatif. Teknik Pengumpulan data menggunakan Observasi, Kuesioner, Dokumentasi dan Studi Pustaka. Metode pengambilan sampel untuk survei ini menggunakan metode non- stochastic sampling dengan metode intensional sampling. Teknik yang dimaksud adalah berdasarkan non-probability sampling. Merupakan teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan/kesempatan yang sama kepada setiap elemen atau anggota populasi yang dipilih sebagai sampel. Teknik analisis data dalam penelitian menggunakan angka-angka untuk menghitung penyelesaian masalah secara andal dengan menggunakan perhitungan matematis, terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan yaitu: Editing data, Pengkodean data dan Tabulasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Responden pengumpulan data dilakukan melalui survei online melalui google forms dengan 404 audience dari unit analisis, pengambilan data survey/kuesioner dimulai pada tanggal 12 Februari 2021 19:59:35 hingga 20 Februari 2021 22:41:52 sebagian data yang diperoleh. Data ini memberikan karakteristik umum dari 241 responden pria atau 59,7% dan 163 responden wanita atau 40,3%.

Pembahasan

1. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta

Hasil pengujian terhadap hipotesis 5 menunjukkan bahwa variabel KP dapat dijelaskan oleh sebagian dari variabel bebas pengawasan (outbound baggage) sampai dengan 63% sedangkan 37% (100%-47%) lainnya variabel KP dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Dengan nilai standard error 0,048 yang berarti bahwa terdapat variabel lain yang mempengaruhi BHS sebesar 4,8%, sedangkan sebesar 95,2% variabel bebas pengawasan (inbound baggage) mempengaruhi BHS. Indikasi lainnya yang menunjukkan pengaruh hubungan yang signifikan antara outbound baggage dan BHS adalah nilai T-stat > T-table (6,17 > 1,96) dan p-values < 0,05, sehingga kesimpulannya adalah H0 ditolak dan H1 diterima. Berdasarkan pengujian hipotesis secara parsial di atas, maka Pengawasan (X1) mempunyai pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) Terminal 3 di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

2. Pengaruh Pelayanan Fasilitas Baggage Handling System Terhadap Kepuasan Penumpang di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta

Hasil pengujian Hipotesis 3 menunjukkan bahwa BHS berpengaruh positif terhadap variabel kepuasan penumpang sebesar 34% dan nilai standar error sebesar 0,046. Artinya ada faktor lain yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Kepuasan penumpang adalah 4,6%. Indikator lain yang menunjukkan hubungan yang signifikan antara BHS dengan kepuasan penumpang adalah nilai T-stat > T-table (4,738 > 1,96) dan p-values < 0,001, dapat disimpulkan bahwa H0 ditolak. Berdasarkan uji hipotesis secara parsial di atas, pelayanan fasilitas BHS (X2) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y).

3. Pengaruh Pengawasan Terhadap Kepuasan Penumpang Melalui Pelayanan Fasilitas Baggage Handling System di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta

Hasil pengujian terhadap hipotesis ini menunjukkan bahwa variabel KP dapat dijelaskan oleh gabungan variabel bebas Pengawasan (OB dan IB) melalui BHS sebesar 63% sedangkan 37% (100%-63%) lainnya variabel KP dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan ke dalam penelitian. Dengan nilai standard error 0,035 yang berarti bahwa terdapat variabel lain yang mempengaruhi KP sebesar 3,5%, sedangkan sebesar 96,5% variabel bebas outbound baggage dan inbound baggage melalui pelayanan BHS mempengaruhi Kepuasan Penumpang.

Indikasi lainnya yang menunjukkan pengaruh hubungan yang signifikan antara OB dan IB dengan KP melalui BHS adalah nilai T-stat > T-table ($6,24 > 1,96$) dan p-values < 0,05 yang berarti bahwa mempunyai pengaruh secara signifikan, sehingga kesimpulannya adalah H0 ditolak dan H1 diterima. Berdasarkan pengujian hipotesis secara simultan di atas, maka Pengawasan (OB dan IB) (X1) mempengaruhi secara signifikan terhadap KP (Y) melalui BHS (X2) Terminal 3 di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dengan menggunakan pengujian statistik yang bertujuan untuk meningkatkan kepuasan penumpang terhadap pengoperasian BHS Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta, dapat disimpulkan bahwa hasil penelitian adalah sebagai berikut:

1. Hasil survey penumpang untuk memonitoring bagasi inbound dan outbound dengan kelas bagasi yang sesuai, pelayanan BHS dan kepuasan penumpang pada kelas yang sesuai di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno-Hatta. Hal ini menunjukkan bahwa status operasional kepuasan penumpang BHS masih sesuai dengan harapan penumpang dan kepuasan penumpang terhadap pengoperasian BHS di Terminal 3 sudah sesuai dengan kebutuhan penumpang saat ini. Tingkat dampak sebesar 96,5% dan sisanya 3,5% dipengaruhi oleh faktor lain. Efek dari kedua faktor ini proporsional dan akan berhubungan positif. Semakin tinggi nilai kualitas pelayanan maka semakin tinggi pula kepuasan pelanggan dan sebaliknya. dampak lain yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dapat berupa harga, sentimen, dan biaya.
2. Hasil uji hipotesis secara simultan pengawasan dan pelayanan fasilitas BHS berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Perhitungan WarpPLS 7.0 menunjukkan bahwa pengaruh hubungan yang signifikan antara pengawasan (OB dan IB) dengan kepuasan penumpang melalui pelayanan BHS adalah nilai T-stat > T-table ($6,24 > 1,96$) dan p-values < 0,05 yang berarti bahwa mempunyai pengaruh secara signifikan, sehingga kesimpulannya adalah H0 ditolak dan H1 diterima.
3. Pelayanan Baggage Handling System di Terminal 3 Bandara Internasional Soekarno- Hatta mempengaruhi kepuasan penumpang, hal ini ditunjukkan dengan temuan bahwa kualitas pemrosesan bagasi berpengaruh positif sebesar 34% dengan standar error sebesar 4,6%.

DAFTAR PUSTAKA

- Adnyana, I. M., Nauli, S., & Sari, M. (2018). Penggunaan Sistem Aplikasi Out Of Gauge Dengan Baggage Handling System Pada Terminal 3 Ultimate Domestik Di Bandara Soekarno- Hatta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, 4(3), 333–344. <http://library.stmt.ac.id/jurnal>
- Amardeep, J. (2018). Impact of Mishandled Baggage System in Service. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119(15), 1463–1469. <http://www.acadpubl.eu/hub/>
- Andri, R. K. E. W. (2016). Pelayanan Bandar Udara Halim Perdana Kusuma Dan Bandar Udara Husein Sastranegara.
- Arikunto, S. (2009). Metodologi Penelitian, Suatu Pengantar Pendidikan. In Rineka Cipta. Ashford, N. J., Stanton, H. P. M., Moore, C. A., Coutu, P., & Beasley, J. R. (2013). *Airport Operations* 3th Edition. In McGraw-Hill companies (3th ed., Vol. 53, Issue 9).
- Butcher, K., & Kayani, A. (2008). Waiting for service: Modelling the effectiveness of service interventions. *Service Business*, 2(2), 153–165. <https://doi.org/10.1007/s11628-007-0030-2>
- Cavada, J. P., Cortés, C. E., & Rey, P. A. (2017). A simulation approach to modelling baggage handling systems at an international airport. *Simulation Modelling Practice and Theory*, 75, 146–164. <https://doi.org/10.1016/j.simpat.2017.01.006>
- Chaerudin, I., & Dina, N. (2019). Pelayanan Prima 4.0 Pada Terminal Bandara (Pertama).
- Correia, A. R., Wirasinghe, S. C., & de Barros, A. G. (2008). Overall level of service measures for airport passenger terminals. *Transportation Research Part A: Policy and Practice*, 42(2), 330–346. <https://doi.org/10.1016/j.tra.2007.10.009>
- Creswell, J. W. (2009). *Research Design Qualitative, Quantitative and Mixed Methods Approaches*. In SAGE Publications (3rd ed., Vol. 20, Issue 2). SAGE. <https://doi.org/10.1080/14675980902922143>
- Dambagolla, D. G. E. K. P. K., & Sumanasiri, E. A. G. (2020). Passenger Satisfaction with the Quality of Service Offered at the Bandaranaike International Airport (BIA). *Asian Journal of Economics, Business and Accounting*, 15(July 2019), 30–45. <https://doi.org/10.9734/ajeba/2020/v15i430220>
- Fitantri, A., Madhani, A. I., & Widiastuti, S. (2018). Assessment of Customer’S Satisfaction on Baggage Handling Service At Soekarno-Hatta International Airport. *147(Grost)*, 561–570. <https://doi.org/10.2991/grost-17.2018.48>
- Forgas-Coll, S., Palau-Saumell, R., Sánchez-García, J., & Fandos-Roig, J. C. (2013). Airline website loyalty formation and the moderating effects of gender and education. *Service Business*, 7(2), 255–274. <https://doi.org/10.1007/s11628-012-0153-y>
- Frey, M., Kiermaier, F., & Kolisch, R. (2017). Optimizing inbound baggage handling at airports. *Transportation Science*, 51(4), 1210–1225. <https://doi.org/10.1287/trsc.2016.0702>
- Griffin, R. W., & Ebert, R. J. (2014). *Pengantar Bisnis* (10th ed.). Indeks.
- Heizer, J., Render, B., & Munson, C. (2017). *Operations Management Sustainability and Supply Chain Management*.
- IATA. (2019). *Airport Development Reference Manual - Edition 11* (Issue March).

- Indriantoro, N., & Supomo, B. (2014). *Metodologi Penelitian Bisnis Untuk Akuntansi & Manajemen* (1st ed.). BPFE.
- International Air Transport Association. (2004). *Airport Development Reference Manual* (Issue January). <https://www.iata.org/en/publications/store/airport-development-reference-manual/>
- J.O. Ekeocha, R., & A. Ushe, S. (2018). Application of Queuing Process in the Optimization of Baggage Handling System of Murtala Muhammed International Airport. *International Journal of Sciences*, 4(05), 97–103. <https://doi.org/10.18483/ijsci.1681>
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2018). *Kotler & Armstrong, Principles of Marketing* | Pearson. In Pearson.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management*. In *Boletín cultural e informativo - Consejo General de Colegios Médicos de España* (15th ed.). Pearson.
- Lin, J. T., Shih, P. H., Huang, E., & Chiu, C. C. (2015). Airport baggage handling system simulation modeling using SysML. *IEOM 2015 - 5th International Conference on Industrial Engineering and Operations Management, Proceeding*. <https://doi.org/10.1109/IEOM.2015.7093764>
- Malandri, C., Briccoli, M., Mantecchini, L., & Paganelli, F. (2018). A Discrete Event Simulation Model for Inbound Baggage Handling. *Transportation Research Procedia*, 35, 295–304. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2018.12.008>
- Mishra, D., & Mishra, A. (2010). Improving baggage tracking, security and customer services with RFID in the airline industry. *Acta Polytechnica Hungarica*, 7(2), 139–154.
- Muhammad Resky, J. S. (2014). *Fungsi Dan Kelemahan Unit Operasi Pelayanan Di Bandara*.
- Panchariya, M. M. (2017). Advanced Airport Baggage System. *International Journal for Research in Applied Science and Engineering Technology*, V(IV), 1568–1570. <https://doi.org/10.22214/ijraset.2017.4278>
- Pantouvakis, A., & Renzi, M. F. (2016). Exploring different nationality perceptions of airport service quality. *Journal of Air Transport Management*, 52, 90–98. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2015.12.005>
- Pisinger, D., & Rude, S. Í. H. (2020). Advanced Algorithms For Improved Baggage Handling. *Journal of Airport Management*, 14(4).
- Pisinger, D., & Scatamacchia, R. (2020). The baggage belt assignment problem. ArXiv.
- Rezaei, J., Kothadiya, O., Tavasszy, L., & Kroesen, M. (2018). Quality assessment of airline baggage handling systems using SERVQUAL and BWM. *Tourism Management*, 66, 85–93. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2017.11.009>
- Saribanon, E., Sitanggang, R., & Amrizal. (2016). Kepuasan Pengguna Jasa Transportasi Untuk Meningkatkan Loyalitas the Satisfaction of Transportation'S Customers To Enhance Loyalty. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik*, 03(03), 317–326.
- SITA. (2020). *IT insights. Baggage IT Insights*.
- Soehartono, I. (2000). *Metode Penelitian Sosial*. PT Remaja Rosdakarya.
- Stevenson, W. J., & Chuong, S. C. (2014). *Manajemen Operasi Perspektif Asia* (Sembilan). Salemba Empat.

- Sugiyono. (2013). *Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D* (19th ed.). ALFABETA.
- Tharaka, V. K., & Kumarage, A. S. (2013). Study of the Arrival Baggage Handling System and Baggage Study of the Arrival Baggage Handling System and Baggage Claiming Process At Bandaranaike International Airport. December 2018.
- Tsafarakis, S., Kokotas, T., & Pantouvakis, A. (2018). A multiple criteria approach for airline passenger satisfaction measurement and service quality improvement. *Journal of Air Transport Management*, 68, 61–75. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2017.09.010>
- Tsaur, S. H., Chang, T. Y., & Yen, C. H. (2002). The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM. *Tourism Management*, 23(2), 107–115. [https://doi.org/10.1016/S0261-5177\(01\)00050-4](https://doi.org/10.1016/S0261-5177(01)00050-4)
- Vidyana Mandrawaty, S. S. (2016). Garuda Indonesia Di Bandara Internasional Juanda Surabaya. 3(2), 17–24.