

## Pengaruh Aksesibilitas Unit *Lost And Found* terhadap Kepuasan Penumpang PT. Gapura Angkasa di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi

Siti Nur Cahyanti <sup>1\*</sup>, Yunus Purnama <sup>2</sup>

<sup>1-2</sup> Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: [sitinurcahyantiiii@gmail.com](mailto:sitinurcahyantiiii@gmail.com)

**Abstract.** *Accessibility of lost and found units has a significant effect on passenger experience and their perception of airport services. In situations of lost or left behind items, passenger satisfaction is influenced by ease of access to services, including strategic location, clarity of information, and efficiency of reporting and retrieval processes. This study aims to measure the effect of accessibility of lost and found units on passenger satisfaction and the level of satisfaction at PT Gapura Angkasa, Sultan Thaha Syaifuddin Jambi Airport, using the Customer Satisfaction Index (CSI) method. This quantitative study took place from August 1 to September 30, 2024, with a population of around 45 passengers per month. The sample consisted of passengers aged at least 17 years who used the lost and found services of Garuda Indonesia and Citilink airlines. Data collection techniques were carried out through the distribution of questionnaires and surveys. This study found that the t-test showed a significance of  $0.002 < 0.05$  and  $t \text{ count } 3.292 > t \text{ table } 2.024$ , so the alternative hypothesis ( $H_a$ ) was accepted. This means that there is a positive influence between the accessibility of lost and found units and passenger satisfaction of PT Gapura Angkasa at Sultan Thaha Syaifuddin Airport, Jambi; the better the accessibility, the higher the passenger satisfaction. The level of passenger satisfaction was recorded as very high, with a Customer Satisfaction Index (CSI) of 97.45%. However, there needs to be improvement in several aspects, such as the activeness of information officers, ease of reporting procedures, and the number of staff, to maintain service quality and improve passenger satisfaction.*

**Keywords:** *Influence, lost and found, passenger satisfaction*

**Abstrak.** Aksesibilitas unit lost and found berpengaruh signifikan terhadap pengalaman penumpang dan persepsi mereka terhadap layanan bandara. Dalam situasi kehilangan atau barang tertinggal, kepuasan penumpang dipengaruhi oleh kemudahan akses layanan, termasuk lokasi strategis, kejelasan informasi, serta efisiensi proses pelaporan dan pengambilan barang. Penelitian ini bertujuan untuk mengukur pengaruh aksesibilitas unit lost and found terhadap kepuasan penumpang serta tingkat kepuasan tersebut di PT Gapura Angkasa, Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi, menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI). Penelitian kuantitatif ini berlangsung dari 1 Agustus hingga 30 September 2024, dengan populasi sekitar 45 penumpang per bulan. Sampel terdiri dari penumpang berusia minimal 17 tahun yang menggunakan jasa lost and found maskapai Garuda Indonesia dan Citilink. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan angket. Penelitian ini mendapati hasil bahwa uji t menunjukkan signifikansi  $0,002 < 0,05$  dan  $t \text{ hitung } 3,292 > t \text{ tabel } 2,024$ , sehingga hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Ini berarti ada pengaruh positif antara aksesibilitas unit lost and found dan kepuasan penumpang PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi; semakin baik aksesibilitas, semakin tinggi kepuasan penumpang. Tingkat kepuasan penumpang tercatat sangat tinggi, dengan Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 97,45%. Namun, perlu ada perbaikan dalam beberapa aspek, seperti keaktifan petugas informasi, kemudahan prosedur pelaporan, dan jumlah staf, untuk menjaga kualitas layanan dan meningkatkan kepuasan penumpang.

**Kata kunci:** Pengaruh, lost and found, kepuasan penumpang

### 1. LATAR BELAKANG

Pertumbuhan penduduk di Indonesia yang pesat mengakibatkan peningkatan dan keragaman masyarakat, terutama dalam hal transportasi. Saat ini, masyarakat semakin menuntut moda transportasi yang dapat memenuhi kebutuhan mobilitas mereka secara efisien, dengan mengedepankan aspek kecepatan, keamanan, dan kenyamanan dalam perjalanan menuju tempat tujuan. Untuk memenuhi tuntutan tersebut, peran bandar udara

sebagai prasarana utama dalam industri penerbangan menjadi semakin krusial. Bandar udara tidak hanya berperan sebagai titik awal dan akhir perjalanan udara, tetapi juga sebagai pusat layanan yang menentukan kualitas pengalaman penumpang secara keseluruhan.

Menurut Undang-Undang No. 1 2009 mengenai Penerbangan, bandar udara merupakan area di daratan dan/atau perairan dengan batas tertentu yang digunakan sebagai lokasi pesawat udara mendarat dan lepas landas, tempat naik turunnya penumpang, bongkar muat barang, serta perpindahan antara moda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas utama dan penunjang lainnya.

Bandara memiliki fasilitas pokok dan fasilitas penunjang yang terbagi menjadi dua bagian utama. Pertama, air side (sisi udara) yang terdiri dari runway, apron, dan taxiway. Kedua, land side (sisi darat) mencakup fasilitas seperti terminal yang di dalamnya terdapat ruang tunggu, area layanan lost and found, ruang imigrasi, restoran, serta berbagai gerai atau pusat oleh-oleh, termasuk juga area parkir kendaraan.

Dalam mengelola berbagai fasilitas dan layanan di bandara, peran perusahaan penyedia jasa ground handling menjadi sangat penting. Salah satu perusahaan terkemuka dalam industri ini adalah PT Gapura Angkasa. PT Gapura Angkasa resmi berdiri pada 26 Januari 1998 sebagai hasil kerja sama antara tiga Badan Usaha Milik Negara (BUMN) strategis, yakni PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero), dan PT Angkasa Pura II (Persero). Struktur kepemilikan saham PT Gapura Angkasa sejak 21 November 2019 terbagi atas PT Angkasa Pura II (Persero) sebesar 46,62%, PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk sebesar 45,62%, dan PT Angkasa Pura I (Persero) sebesar 7,76% (PT Gapura Angkasa, 2024). PT Gapura Angkasa, sebagai salah satu penyedia layanan ground handling di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi, memiliki peran penting dalam memastikan kelancaran operasional bandara, termasuk layanan unit lost and found. Unit ini memiliki tanggung jawab dalam memantau alur bagasi penumpang, dimulai dari proses Check-In hingga bagasi tersebut sampai di bandara tujuan.

Namun, seiring dengan meningkatnya volume operasional yang dikelola oleh PT Gapura Angkasa, perusahaan ini menghadapi berbagai tantangan dalam penanganan bagasi penumpang. Permasalahan bagasi penumpang yang kerap muncul meliputi kasus-kasus seperti bagasi yang tidak teridentifikasi, mengalami kerusakan selama proses penanganan, bagasi tak bertuan atau bahkan tertukar dengan milik penumpang lain.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan selama praktek kerja lapangan di PT Gapura Angkasa, Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi, penanganan barang bawaan penumpang sering kali menghadapi berbagai permasalahan. Permasalahan yang kerap

terjadi di terminal kedatangan meliputi kerusakan bagasi, kehilangan, keterlambatan, dan lain sebagainya. Masalah paling umum yang ditemukan adalah kerusakan pada bagasi, seperti koper yang pecah, roda yang terlepas, atau gagang (handle) koper yang patah. Peneliti juga menemukan kasus pada penumpang jamaah umrah dengan rute Jeddah-Jakarta-Jambi, di mana terjadi kendala dalam aksesibilitas layanan lost and found terkait bagasi yang hilang serta ketidaksesuaian jumlah bagasi berisi air zam-zam dengan jumlah tag bagasi yang tersedia. Selain itu, beberapa penumpang mengalami kesulitan dalam mengakses solusi yang memuaskan terkait kerusakan bagasi mereka maupun kehilangan barang bawaan. Faktor utama yang menyebabkan permasalahan ini mencakup kesalahan pengiriman ke bandara tujuan, label koper yang terlepas, hingga kesalahan penulisan kode bagasi oleh petugas. Permasalahan ini menunjukkan pentingnya aksesibilitas unit lost and found dalam memastikan kemudahan dan kecepatan proses pencarian serta pengembalian barang guna meningkatkan kepuasan penumpang.

Aksesibilitas merujuk pada sejauh mana layanan, informasi, dan fasilitas di bandara dapat diakses oleh seluruh penumpang. Meningkatkan aksesibilitas unit lost and found sangat penting untuk memastikan bahwa penumpang dapat dengan mudah melaporkan kehilangan barang, memperoleh informasi terkait, serta mengklaim barang yang ditemukan. Aksesibilitas yang baik dalam layanan ini berkontribusi pada pengalaman perjalanan yang lebih nyaman serta meningkatkan kepuasan dan kepercayaan penumpang terhadap layanan bandara secara keseluruhan.

Aksesibilitas unit lost and found memiliki dampak signifikan terhadap pengalaman penumpang dan dapat memengaruhi persepsi mereka terhadap keseluruhan layanan bandara. Dalam kasus kehilangan atau tertinggalnya barang, kepuasan penumpang tidak hanya dipengaruhi oleh apakah barang tersebut ditemukan atau tidak, tetapi juga oleh kemudahan dalam mengakses layanan, seperti lokasi unit yang strategis, kejelasan informasi, serta efisiensi proses pelaporan dan pengambilan barang. Semakin mudah layanan ini diakses, semakin positif pengalaman yang dirasakan oleh penumpang.

Memahami hubungan antara aksesibilitas unit lost and found dan kepuasan penumpang menjadi semakin penting mengingat dampaknya terhadap reputasi bandara dan maskapai penerbangan. Kesulitan dalam mengakses layanan lost and found, seperti lokasi yang kurang strategis, informasi yang tidak jelas, atau prosedur yang rumit, dapat memengaruhi persepsi penumpang terhadap keseluruhan pengalaman di bandara. Hal ini berpotensi memengaruhi keputusan mereka untuk kembali menggunakan bandara tersebut

di masa depan. Oleh karena itu, meningkatkan aksesibilitas pada layanan lost and found menjadi aspek yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang.

## **2. KAJIAN TEORITIS**

### **Bandar Udara**

Bandar udara merupakan sebuah instalasi yang dipergunakan sebagai tempat mendarat dan lepas landasnya suatu pesawat. Menurut Annex 14 ICAO (International Civil Aviation Organization), bandar udara adalah area yang terletak di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang digunakan sepenuhnya atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat.

### **Aksesibilitas**

Aksesibilitas adalah derajat kemudahan yang diberikan kepada seseorang untuk mencapai, menggunakan, atau memperoleh suatu objek, layanan, atau lingkungan. Dalam konteks lost and found di bandara, aksesibilitas mencakup kemudahan penumpang dalam menemukan, mengakses, dan menggunakan layanan tersebut, termasuk lokasi kantor, prosedur klaim barang, serta keterjangkauan informasi mengenai layanan tersebut.

### **Lost and Found**

Lost and found adalah bagian dari penumpang and baggage handling yang berada di area kedatangan. Unit ini memiliki tanggung jawab utama mengelola masalah terkait bagasi penumpang. Ketika penumpang mengalami kendala dengan barang bawaannya, mereka dapat mengajukan laporan ke petugas lost and found. Penanganan barang bawaan atau bagasi penumpang membutuhkan tingkat ketelitian dan kesabaran yang tinggi, mengingat beragamnya karakter penumpang yang dilayani. Menurut Susilowati dan Saputra (2021), lost and found adalah fasilitas atau lokasi yang digunakan oleh penumpang untuk melaporkan kehilangan atau kerusakan pada barang bawaan mereka.

### **Kepuasan Penumpang**

Menurut Tjiptono (2016) kata kepuasan (Satisfaction) berasal dari bahasa latin “satis” yang berarti cukup baik, memadai dan “facio” yang berarti melakukan atau membuat. Oleh karena itu kepuasan dapat diartikan sebagai “upaya pemenuhan sesuatu” atau “membuat sesuatu memadai”. Sedangkan menurut Kotler dan Keller (2016), kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul pada seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil dari suatu produk atau layanan dengan harapan yang dimilikinya. kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang dihasilkan dengan membandingkan kinerja atau hasil produk atau jasa yang dirasakan dengan harapan. Jika kinerja atau produk mereka sesuai

dengan yang diharapkan maka pelanggan akan merasakan kepuasan tersendiri, namun sebaliknya jika kinerja mereka tidak sesuai apa yang diinginkan maka mereka merasa tidak puas.

### **PT Gapura Angkasa**

PT Gapura Angkasa adalah perusahaan patungan yang didirikan pada 26 Januari 1998 oleh tiga BUMN, yaitu PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, PT Angkasa Pura I (Persero), dan PT Angkasa Pura II (Persero). Perusahaan ini bergerak di bidang jasa ground handling dan layanan lainnya yang mendukung operasi penerbangan di bandara.

### **Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi**

Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin, yang terletak di Kota Jambi, Provinsi Jambi, Indonesia, memiliki kode IATA DJB dan kode ICAO WIJJ. Bandara ini mulai dikelola oleh Angkasa Pura Indonesia pada April 2007, setelah sebelumnya dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jambi. Asalnya, bandara ini dibangun pada masa penjajahan dengan nama Lapangan Terbang Paalmerah. Pengembangan besar-besaran bandara dimulai pada 12 Desember 2011 dengan proyek perluasan terminal tahap pertama. Terminal yang awalnya hanya mampu menampung 300.000 penumpang per tahun diperluas dari 2.308 meter persegi menjadi 13.015 meter persegi. Terminal baru yang diresmikan pada 27 September 2015 kini memiliki kapasitas untuk melayani 1,8 juta penumpang per tahun dan dilengkapi dengan dua garbarata.

## **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian kuantitatif ini berlangsung dari 1 Agustus hingga 30 September 2024, dengan populasi sekitar 45 penumpang per bulan. Sampel terdiri dari penumpang berusia minimal 17 tahun yang menggunakan jasa lost and found maskapai Garuda Indonesia dan Citilink. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner dan angket.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Deskripsi Data**

#### **a. Deskripsi Data Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, dengan data yang dihasilkan dalam bentuk angka. Analisis deskriptif data dalam penelitian ini dilakukan menggunakan alat bantu IBM SPSS 26 Statistics for Windows. Data diperoleh dari penyebaran kuisisioner kepada 40 responden yang merupakan penumpang pengguna jasa

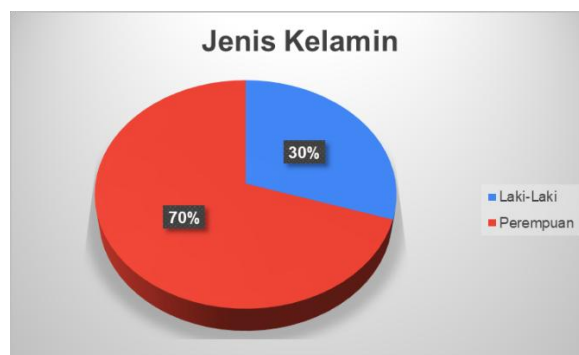
layanan unit lost and found maskapai Garuda Indonesia dan Citilink di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

b. Deskripsi Data Responden

Penelitian ini membahas tentang pengaruh aksesibilitas unit lost and found PT Garuda Angkasa di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi terhadap kepuasan penumpang. Gambaran mengenai responden yang menjadi sampel penelitian ini di klasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, usia, maskapai yang digunakan dan frekuensi penggunaan layanan lost and found. Berikut ini akan dibahas mengenai kondisi dari masing-masing klasifikasi responden tersebut.

1) Karakteristik responden menurut jenis kelamin

Berdasarkan data yang terkumpul dari 40 responden yang disajikan sampel dari penelitian ini diperoleh informasi mengenai karakteristik responden menurut jenis kelamin yaitu sebagai berikut:



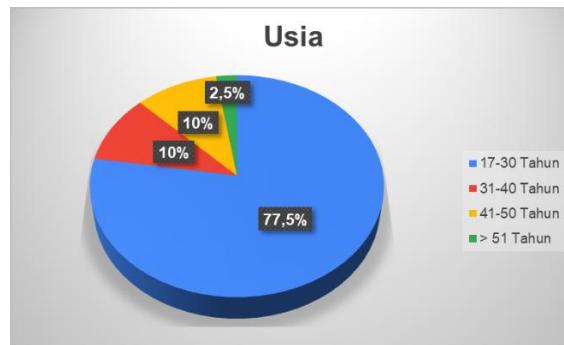
**Gambar 1.** Diagram Lingkaran Responden Menurut Jenis Kelamin

*Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti (2025)*

Berdasarkan gambar di atas, karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin menunjukkan bahwa dari total 40 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini, terdapat 12 orang dengan presentase 30% berjenis kelamin laki-laki dan 28 orang dengan presentase 70% berjenis kelamin perempuan. Hal ini menunjukkan bahwa mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan. Komposisi ini memberikan gambaran bahwa persepsi dan pengalaman terkait aksesibilitas unit lost and found di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi sebagian besar berasal dari sudut pandang responden perempuan.

2) Data responden menurut usia

Berdasarkan data yang terkumpul dari 40 responden yang disajikan sampel dari penelitian ini diperoleh informasi mengenai karakteristik responden dari segi usia yaitu sebagai berikut:



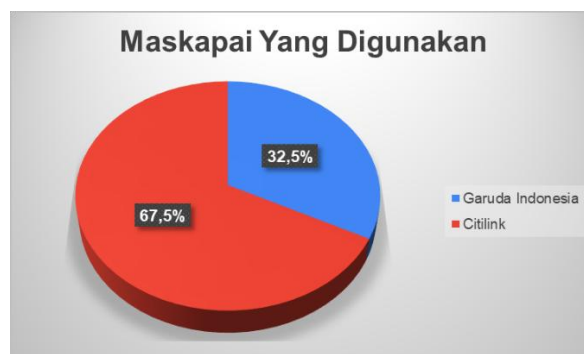
**Gambar 2.** Diagram Lingkaran Responden Menurut Usia

*Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti (2025)*

Berdasarkan gambar diagram di atas, diketahui bahwa dari 40 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, karakteristik usia responden terbagi ke dalam beberapa kelompok. Responden dengan rentang usia 17-30 tahun berjumlah 31 orang dengan presentase 77,5%, usia 31-40 tahun berjumlah 4 orang dengan presentase 10%, usia 41-50 tahun berjumlah 4 orang dengan presentase 10%, dan usia > 51 tahun hanya 1 orang dengan presentase 2,5%. Hasil ini menunjukkan bahwa mayoritas pengguna jasa layanan unit lost and found PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi berasal dari kelompok usia 17–30 tahun. Kelompok usia ini tergolong usia dewasa muda yang umumnya telah memiliki pemahaman serta pengalaman yang cukup dalam menilai kualitas layanan. Oleh karena itu, diharapkan penilaian mereka terhadap aksesibilitas unit lost and found dapat disampaikan secara objektif, jujur, dan bijaksana.

### 3) Data responden menurut jenis maskapai yang digunakan

Berdasarkan data yang terkumpul dari 40 responden yang disajikan sampel dari penelitian ini diperoleh informasi mengenai karakteristik responden menurut jenis maskapai yang digunakan yaitu sebagai berikut:



**Gambar 3.** Diagram Lingkaran Maskapai Yang Digunakan

*Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti (2025)*

Berdasarkan gambar diagram di atas, diketahui bahwa dari 40 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, diperoleh informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan maskapai yang digunakan menunjukkan bahwa sebanyak 13

orang dengan presentase 32,5% merupakan penumpang maskapai Garuda Indonesia, sedangkan sebanyak 27 orang dengan presentase 67,5% merupakan penumpang maskapai Citilink. Dengan demikian, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah pengguna jasa maskapai Citilink. Informasi ini memberikan gambaran bahwa sebagian besar pengalaman dan penilaian terhadap aksesibilitas unit lost and found berasal dari penumpang maskapai Citilink di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

- 4) Data responden berdasarkan frekuensi penggunaan layanan unit lost and found
- Berdasarkan data yang terkumpul dari 40 responden yang disajikan sampel dari penelitian ini diperoleh informasi mengenai karakteristik responden menurut Frekuensi Penggunaan layanan unit lost and found yaitu sebagai berikut:



**Gambar 4.** Diagram Lingkaran Frekuensi Penggunaan Unit Lost And Found  
*Sumber : Data Diolah Oleh Peneliti (2025)*

Berdasarkan gambar diagram di atas, dapat diketahui bahwa dari 40 responden yang dijadikan sampel dalam penelitian ini, diperoleh informasi mengenai karakteristik responden berdasarkan frekuensi penggunaan jasa/layanan unit lost and found menunjukkan bahwa sebanyak 11 orang dengan presentase 27,5% pernah menggunakan layanan ini satu kali, sedangkan sebanyak 29 orang dengan presentase 72,5% telah menggunakannya lebih dari satu kali. Data ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman berulang dalam memanfaatkan layanan unit lost and found, sehingga diharapkan dapat memberikan penilaian yang lebih objektif terhadap aksesibilitas layanan tersebut di PT Garuda Angkasa, Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

### **Hasil Uji Instrumen**

#### **a. Uji Validitas**

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana suatu kuesioner dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Cara yang digunakan adalah dengan mengkorelasikan skor yang diperoleh pada setiap item pertanyaan dengan skor total individu. Pengujian



validitas dilakukan menggunakan IBM SPSS 26 untuk Windows dan Microsoft Excel. Dalam penelitian ini, pengujian validitas dilakukan terhadap 30 responden. Keputusan diambil berdasarkan perbandingan nilai rhitung dengan rtabel sebesar 0,361, jika rhitung lebih besar dari rtabel, maka item pernyataan tersebut dinyatakan valid. Hasil perhitungan menggunakan IBM SPSS 26 dapat dilihat pada tabel di bawah ini.

**Tabel 1.** Hasil Uji Validitas

No	Pernyataan	rhitung		rtabel	Hasil
		Kepen- tingan	Kepua- san		
1.	Lokasi unit <i>lost and found</i> mudah ditemukan di area bandara.	0,916	0,702	0,361	Valid
2.	Petunjuk arah menuju unit <i>lost and found</i> jelas dan mudah diikuti.	0,812	0,476	0,361	Valid
3.	Unit <i>lost and found</i> tersedia selama jam operasional bandara.	0,725	0,584	0,361	Valid
4.	Petugas unit <i>lost and found</i> selalu tersedia saat dibutuhkan.	0,591	0,743	0,361	Valid
5.	Prosedur pelaporan barang hilang dapat dilakukan dengan mudah.	0,752	0,606	0,361	Valid
6.	Unit <i>lost and found</i> memiliki cukup staf untuk menangani laporan kehilangan barang.	0,735	0,599	0,361	Valid
7.	Formulir pelaporan barang hilang tersedia dalam berbagai bahasa yang dibutuhkan.	0,687	0,832	0,361	Valid
8.	Unit <i>lost and found</i> proaktif dalam memberikan informasi terbaru mengenai status pencarian barang hilang.	0,712	0,675	0,361	Valid
9.	Layanan <i>lost and found</i> tersedia untuk semua jenis barang yang hilang, tanpa pengecualian.	0,499	0,907	0,361	Valid
10.	Ruangan unit <i>lost and found</i> bersih dan terawat.	0,670	0,826	0,361	Valid
11.	Tempat duduk yang tersedia di unit <i>lost and found</i> cukup memadai.	0,668	0,826	0,361	Valid
12.	Petugas unit <i>lost and found</i> ramah dan sopan dalam membantu dalam menangani keluhan.	0,516	0,794	0,361	Valid
13.	Petugas unit <i>lost and found</i> memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami.	0,808	0,362	0,361	Valid
14.	Sistem antrian di unit <i>lost and found</i> tertata dengan baik dan tidak membuat saya menunggu terlalu lama.	0,498	0,477	0,361	Valid

15.	Lingkungan sekitar unit <i>lost and found</i> bersih, nyaman, dan tidak membuat saya merasa terganggu.	0,570	0,692	0,361	Valid
16.	Privasi penumpang terjaga saat berurusan dengan unit <i>lost and found</i> .	0,638	0,692	0,361	Valid
17.	Proses klaim barang hilang dilakukan dengan prosedur yang jelas dan tidak berbelit-belit.	0,683	0,454	0,361	Valid
18.	Terdapat fasilitas yang memadai bagi penyandang disabilitas di unit <i>lost and found</i> (misalnya, akses kursi roda).	0,766	0,814	0,361	Valid
19.	Unit <i>lost and found</i> memberikan rasa aman dan terpercaya bagi penumpang yang kehilangan barang.	0,442	0,738	0,361	Valid

Sumber : Pengolahan Data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji validitas yang dilakukan terhadap 30 kuisioner dengan menggunakan bantuan IBM SPSS 26 dan Microsoft Excel, diperoleh data yang menunjukkan bahwa 19 item pernyataan dinyatakan valid, karena nilai *r* hitung lebih besar daripada *r* tabel. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa seluruh item pernyataan tersebut memenuhi syarat validitas, sehingga layak digunakan sebagai alat ukur untuk menguji variabel yang diteliti dalam penelitian ini.

#### b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas pada dasarnya mengukur sejauh mana hasil pengukuran dapat dipercaya. Jika pengukuran yang dilakukan berulang kali menghasilkan hasil yang konsisten, maka pengukuran tersebut dianggap memiliki tingkat reliabilitas yang tinggi atau baik. Pada perhitungan uji reliabilitas pada kuisioner ini, penulis menggunakan bantuan IBM SPSS 26 dan Microsoft Excel. Tingkat reliabilitas dihitung menggunakan rumus Cronbach Alpha. Hasil uji reliabilitas variabel kepentingan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2.** Uji Reliabilitas Variabel Kepentingan

Cronbach's Alpha	N Of Items
.933	19

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2025)

Hasil uji reliabilitas variabel kepuasan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3.** Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan

Cronbach's Alpha	N Of Items
.933	19

Sumber: Pengolahan Data SPSS (2025)

Hasil perhitungan uji reliabilitas menunjukkan bahwa kuisioner yang digunakan dalam penelitian ini dinyatakan reliabel, karena nilai Cronbach's Alpha yang diperoleh

lebih besar dari 0,6. Hal ini menunjukkan bahwa setiap pernyataan dalam kuesioner memiliki konsistensi internal yang baik. Dengan kata lain, instrumen kuisisioner mampu menghasilkan pengukuran yang stabil dan andal. Artinya, jika kuisisioner tersebut diberikan berulang kali kepada responden yang berbeda dalam kondisi yang serupa, maka hasil yang diperoleh tidak akan jauh berbeda dari rata-rata jawaban yang diberikan terhadap setiap atribut yang diukur.

c. Uji Hipotesis

1) Uji T (Parsial)

Pengujian hipotesis ini digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh secara individu variabel aksesibilitas (X) terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Tingkat signifikan yang digunakan sebesar 0,05.

**Tabel 4.** Hasil Pengujian Parsial (Uji T)

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1					
	(Constant)	52.211	6.855	7.617	.000
	AKSESIBILITAS	.304	.092	.471	.002

a. Dependent Variable: KEPUASAN

*Sumber : Data diolah dengan SPSS 26*

Berdasarkan hasil pada tabel di atas dapat disimpulkan bahwa uji t dalam penelitian ini dilakukan dengan membandingkan nilai thitung dan ttabel, atau dengan membandingkan nilai signifikansi (sig) terhadap nilai  $\alpha$  (0,05). Diketahui bahwa thitung sebesar  $3.292 >$  dari ttabel sebesar 2.024, atau nilai signifikansi sebesar  $0,002 <$  dari 0,05. Dengan demikian,  $H_a$  diterima, yang berarti terdapat pengaruh yang signifikan antara variabel aksesibilitas unit lost and found terhadap kepuasan penumpang PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi.

**Analisa Data**

a. Menentukan Mean Importance Score (MIS) dan Mean Satisfaction Score (MSS)

Mean Importance Score (MIS) adalah rata-rata skor pentingnya suatu atribut yang berasal dari rata-rata harapan tiap konsumen. Sedangkan Mean Satisfaction Score (MSS) adalah rata-rata kenyataan suatu atribut yang berasal dari rata-rata kinerja perusahaan yang dirasakan oleh konsumen.

$$MIS = \frac{(\sum_{i=0}^n Y_i)}{n}$$

Keterangan:

Yi= Nilai pembobotan Kepentingan

n= Jumlah Responden

Berikut contoh perhitungan nilai MIS pada atribut pertama yaitu Lokasi unit lost and found mudah ditemukan di area bandara:

$$MIS = \frac{(\sum_{i=0}^n Y_i)}{n}$$

$$MIS = \frac{(4+4+4+4+4+...+4)}{40} = \frac{157}{40} = 3,93$$

$$MSS = \frac{(\sum_{i=0}^n X_i)}{n}$$

Keterangan:

Xi= Nilai pembobotan Kepuasan

n= Jumlah Responden

Berikut contoh perhitungan nilai MSS pada atribut pertama yaitu Lokasi unit lost and found mudah ditemukan di area bandara :

$$MSS = \frac{(\sum_{i=0}^n X_i)}{n}$$

$$MSS = \frac{(4+4+4+4+4+...+4)}{40} = \frac{156}{40} = 3,9$$

Berikut adalah rekapitulasi nilai MIS dan MSS:

**Tabel 5.** Nilai MIS dan MSS

No	Total Nilai Kepentingan	Tingkat Kepentingan (MIS)	Total Nilai Kepuasan	Tingkat Kepuasan (MSS)
1.	157	3,93	156	3,90
2.	155	3,88	158	3,95
3.	155	3,88	159	3,98
4.	159	3,98	159	3,98
5.	156	3,90	155	3,88
6.	155	3,88	155	3,88
7.	149	3,73	158	3,95
8.	156	3,90	152	3,80
9.	157	3,93	158	3,95
10.	157	3,93	156	3,90
11.	155	3,88	159	3,98
12.	158	3,95	159	3,98
13.	158	3,95	158	3,95
14.	155	3,88	156	3,90
15.	158	3,95	160	4,00

16.	156	3,90	157	3,93
17.	157	3,93	156	3,90
18.	155	3,88	158	3,95
19.	159	3,98	158	3,95
Total		74,24		74, 71

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2025)

b. Menghitung Weight Factors (WF)

Weight Factor adalah fungsi dari skor rata-rata tingkat kepentingan (mean importance score) untuk setiap atribut, yang dihitung dalam bentuk persentase dari total skor rata-rata tingkat kepentingan untuk semua atribut yang diuji.

$$WF = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{\sum MIS} \times 100\%$$

Berikut contoh perhitungan nilai WF pada atribut pertama yaitu Lokasi unit lost and found mudah ditemukan di area bandara :

$$WF = \frac{\sum_{i=1}^n y_i}{\sum MIS} \times 100\%$$

$$WF = \frac{3,93}{(3,93+3,88+3,88+3,98+\dots+3,98)} \times 100\% = 5,25$$

Berikut adalah rekapitulasi hasil perhitungan nilai Weight Factors (WF):

**Tabel 6.** Nilai Weight Factors (WF)

No.	Nilai Tingkat Kepentingan (MIS)	Nilai Weight Factors (WF) %
1.	3,93	5,25
2.	3,88	5,18
3.	3,88	5,18
4.	3,98	5,31
5.	3,90	5,21
6.	3,88	5,18
7.	3,73	4,98
8.	3,90	5,21
9.	3,93	5,25
10.	3,93	5,25
11.	3,88	5,18
12.	3,95	5,27
13.	3,95	5,27
14.	3,88	5,18
15.	3,95	5,27
16.,	3,90	5,21
17.	3,93	5,25
18.	3,88	5,18
19.	3,98	5,31

Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2025)

c. Menghitung Weight Score (WS)

Weight Score merupakan fungsi dari mean satisfaction score atau skor rata-rata tingkat kepuasan masing-masing atribut dikalikan dengan Weight Factors (WF) masing-masing atribut.

$$WS = Wf \times MSS$$

Berikut contoh perhitungan nilai WS pada atribut pertama yaitu Lokasi unit lost and found mudah ditemukan di area bandara :

$$\begin{aligned} WS &= 5,25\% \times 3,90 \\ &= 0,205 \end{aligned}$$

**Tabel 7.** Nilai Weight Score (WS)

No	Weight Factors (WF) %	Tingkat Kepuasan (MSS)	Weight Score (WS)
1.	5,25	3,90	0,205
2.	5,18	3,95	0,205
3.	5,18	3,98	0,206
4.	5,31	3,98	0,211
5.	5,21	3,88	0,202
6.	5,18	3,88	0,201
7.	4,98	3,95	0,197
8.	5,21	3,80	0,197
9.	5,25	3,95	0,207
10.	5,25	3,90	0,205
11.	5,18	3,98	0,206
12.	5,27	3,98	0,210
13.	5,27	3,95	0,208
14.	5,18	3,90	0,202
15.	5,27	4,00	0,211
16.,	5,21	3,93	0,205
17.	5,25	3,90	0,205
18.	5,18	3,95	0,205
19.	5,31	3,95	0,210

*Sumber: Data Diolah Oleh Peneliti (2025)*

d. Menentukan Customer Satisfaction Index (CSI)

Indeks kepuasan pelanggan dihitung dengan cara membagi total Weight Score (WS) dengan skala maksimum atau Highest Scale, kemudian dikalikan dengan 100 persen.

$$CSI = \frac{(\sum WS)}{HS} \times 100\%$$

Keterangan:

$\Sigma WS$  = Total Nilai Weight Score

HS = Highest Scale atau skala maksimum yang digunakan

$CSI = ((\Sigma WS)) / HS \times 100\%$

$CSI = 3,898 / 4 \times 100\%$

$= 0,9745 \times 100\%$

$= 97,45\%$

Berdasarkan hasil perhitungan menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), diperoleh bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap aksesibilitas unit lost and found pada PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi mencapai 97,45%. Berdasarkan interpretasi skor CSI, nilai tersebut berada dalam rentang 76%–100%, yang termasuk dalam kategori "sangat puas".

## Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas serta menguraikan hasil yang diperoleh dari proses penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui apakah aksesibilitas unit lost and found berpengaruh terhadap kepuasan penumpang PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Selain itu, penelitian ini juga bertujuan untuk mengukur seberapa besar tingkat kepuasan penumpang terhadap layanan tersebut.

### a. Pengaruh Aksesibilitas Unit Lost And Found Terhadap Kepuasan Penumpang PT Gapura Angkasa Di Bandar Udara Sultan Thaha Saifuddin Jambi

Berdasarkan hasil uji t (parsial) menunjukkan bahwa variabel aksesibilitas unit lost and found berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan nilai signifikansi 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung 3.292 lebih besar dari nilai t tabel 2.024, sehingga  $H_a$  yang berbunyi “aksesibilitas unit lost and found berpengaruh terhadap kepuasan penumpang PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi” diterima. Hal ini menandakan bahwa semakin baik aksesibilitas unit lost and found, semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang. Sebaliknya, aksesibilitas yang buruk cenderung menurunkan tingkat kepuasan penumpang.

Pengaruh yang terjadi bersifat signifikan secara statistik, yang berarti bahwa pengaruh tersebut tidak terjadi secara kebetulan tetapi menggambarkan hubungan yang nyata antara kedua variabel dalam populasi yang diteliti. Hal ini menegaskan pentingnya aspek aksesibilitas dalam konteks layanan lost and found di bandara.

Berdasarkan hasil penelitian ini didukung oleh hasil penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Udin Zainal Sumardi dan Walid Jumlad, 2022 berjudul “Pengaruh Aksesibilitas Menuju Bandar Udara Internasional Yogyakarta Terhadap Persepsi Penumpang” yang menyatakan bahwa aksesibilitas moda transportasi berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap persepsi penumpang. Hal ini dapat dibuktikan dengan hasil nilai  $t$  hitung sebesar  $9,117 > t$  tabel sebesar 1.984 atau nilai sig sebesar  $0,000 < 0,05$ .

Aksesibilitas unit lost and found mempengaruhi kepuasan penumpang secara langsung tanpa melalui variabel perantara. Ini menunjukkan bahwa perbaikan dalam aksesibilitas akan secara langsung berdampak pada peningkatan kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner kepada penumpang PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi, diketahui bahwa aksesibilitas unit lost and found berpengaruh terhadap kepuasan penumpang melalui dua indikator utama, yaitu ketersediaan dan kenyamanan. Kedua indikator ini menjadi aspek penting dalam menilai sejauh mana layanan lost and found mampu memenuhi harapan serta kebutuhan penumpang. Berikut adalah penjelasan untuk masing-masing indikator:

1) Ketersediaan

a) Petugas unit lost and found selalu tersedia saat dibutuhkan

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 99,38% responden dengan nilai rata-rata 3,975 menyatakan puas hingga sangat puas terhadap ketersediaan petugas unit lost and found saat dibutuhkan. Persentase ini menunjukkan bahwa hampir seluruh penumpang memberikan penilaian positif terhadap ketersediaan dan responsivitas staf. Ketersediaan staf yang konsisten berkontribusi pada penanganan keluhan secara efisien, mengurangi waktu tunggu, dan meningkatkan tingkat kepercayaan penumpang. Dengan demikian, ketersediaan staf yang tinggi menjadi salah satu faktor utama yang mendorong kepuasan penumpang, terutama dalam menangani situasi darurat seperti kehilangan barang.

Hasil Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Kwalega dan Desiana (2025) yang berjudul “Pengaruh Penanganan Keluhan Bagasi Pada Unit Lost and Found Terhadap Kepuasan Penumpang Citilink Di Bandar Udara Juanda Surabaya” penelitian ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan bagasi oleh unit lost and found sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang, dengan nilai uji parsial ( $t$ ) sebesar  $0,000 < 0,05$  dan koefisien



determinasi ( $R^2$ ) sebesar 84,1%. Temuan ini menekankan pentingnya kehadiran dan kesiapsiagaan petugas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan, serta perlunya proses penanganan yang efisien dan ramah.

b) Petunjuk arah menuju unit lost and found jelas dan mudah diikuti

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 98,75% responden dengan nilai rata-rata 3,95 menyatakan puas hingga sangat puas terhadap kejelasan dan kemudahan petunjuk arah menuju unit lost and found di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Angka ini menunjukkan bahwa hampir seluruh penumpang merasa terbantu dengan adanya petunjuk arah yang efektif dan mudah dipahami.

Hasil ini mengindikasikan bahwa bandara telah menerapkan sistem penunjuk arah yang baik, baik melalui papan petunjuk fisik, tanda visual, maupun informasi digital, sehingga memudahkan penumpang dalam menemukan lokasi unit lost and found. Unit lost and found ditempatkan di area yang strategis, seperti di dekat area kedatangan, meja informasi, atau pintu keluar, dengan dukungan petunjuk arah yang jelas dan memadai.

Ketersediaan petunjuk yang efektif membantu mengurangi kebingungan dan kecemasan penumpang, terutama bagi mereka yang baru pertama kali menggunakan layanan ini atau yang sedang dalam kondisi stres akibat kehilangan barang. Kemudahan dalam mengikuti petunjuk arah ini berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan penumpang. Penumpang yang tidak mengalami kesulitan dalam menemukan unit lost and found cenderung memiliki pengalaman layanan yang lebih positif dan merasa bahwa bandara memberikan perhatian yang baik terhadap kebutuhan mereka.

2) Kenyamanan

a) Lingkungan sekitar unit lost and found bersih, nyaman, dan tidak membuat saya merasa terganggu

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 100% responden dengan nilai rata-rata 4,00 menyatakan sangat puas terhadap kondisi lingkungan sekitar unit lost and found yang dinilai bersih, nyaman, dan tidak mengganggu selama proses pelaporan maupun klaim barang hilang. Persentase ini menunjukkan bahwa seluruh responden memiliki persepsi yang sangat positif terhadap aspek kenyamanan fisik di lingkungan layanan tersebut.

Lingkungan yang bersih, tertata rapi, memiliki tempat duduk yang memadai, serta dilengkapi dengan pencahayaan menciptakan suasana yang kondusif bagi penumpang dalam menyampaikan laporan kehilangan barang. Hal ini secara tidak langsung memperkuat persepsi positif terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh PT Gapura Angkasa, dan berdampak pada peningkatan tingkat kepuasan serta kepercayaan penumpang terhadap layanan unit lost and found.

- b) Petugas unit lost and found ramah dan sopan dalam membantu menangani keluhan penumpang

Berdasarkan hasil penelitian, sebanyak 99,38% responden dengan nilai rata-rata 3,975 menyatakan puas atau sangat puas terhadap sikap petugas unit lost and found yang dinilai ramah dan sopan saat membantu menangani keluhan mereka. Persentase ini mencerminkan bahwa hampir seluruh penumpang merasakan pelayanan yang hangat, komunikatif, dan profesional dari staf yang bertugas.

Sikap ramah dan sopan dari petugas menjadi aspek penting dalam membentuk pengalaman layanan yang positif, terlebih dalam situasi yang sensitif seperti kehilangan barang. Pelayanan yang tidak hanya efisien tetapi juga dilandasi empati dan penghargaan terhadap penumpang dapat menciptakan suasana yang menenangkan dan mengurangi beban psikologis yang dialami penumpang. Penumpang yang merasa didengarkan dan diperlakukan dengan hormat cenderung memiliki persepsi positif terhadap layanan yang diberikan, yang pada akhirnya berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepuasan dan loyalitas mereka.

- b. Tingkat Kepuasan Aksesibilitas Unit Lost And Found Terhadap Kepuasan Penumpang PT Gapura Angkasa Di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi

Berdasarkan analisis data menggunakan metode Customer Satisfaction Index (CSI), nilai indeks kepuasan dihitung dengan membagi total Weight Score (WS) dengan skor maksimum (skala 4) yang digunakan dalam penelitian ini, lalu hasilnya dikalikan dengan 100%. Skala interpretasi kepuasan yang umum digunakan berkisar antara 0 hingga 100%. Hasil perhitungan menunjukkan bahwa nilai indeks CSI sebesar 97,45%, yang berada dalam rentang >76% dan termasuk dalam kategori “sangat puas”.

Temuan ini menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap aksesibilitas unit lost and found PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi berada pada tingkat yang sangat tinggi. Hal ini mencerminkan bahwa

elemen-elemen aksesibilitas seperti ketersediaan petugas, kemudahan pencarian lokasi, serta kenyamanan lingkungan telah dilaksanakan dengan baik dan sesuai harapan penumpang.

Penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Putri (2021) berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan Barang Hilang dan Ditemukan PT. Garuda Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung." Dalam penelitiannya, Putri menyatakan bahwa kualitas pelayanan lost and found berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang dengan perolehan nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 83,91% dan termasuk dalam kategori "sangat puas".

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa PT Garuda Angkasa telah berhasil memberikan layanan aksesibilitas yang optimal pada unit lost and found, yang berdampak positif terhadap kepuasan penumpang secara keseluruhan. Pencapaian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya memenuhi standar operasional, tetapi juga mampu memberikan pengalaman pelayanan yang positif dan berkesan bagi penumpang.

Namun demikian, meskipun secara umum tingkat kepuasan penumpang berada dalam kategori sangat puas, terdapat tiga atribut yang memperoleh nilai rata-rata terendah dan memerlukan perhatian lebih lanjut agar kualitas layanan dapat terus ditingkatkan secara berkelanjutan. Pertama, pada atribut "unit lost and found proaktif dalam memberikan informasi terbaru mengenai status pencarian barang hilang", nilai rata-rata kepuasan tergolong paling rendah dibandingkan atribut lainnya. Temuan ini menunjukkan bahwa masih ada celah dalam hal komunikasi dan transparansi informasi kepada penumpang. Untuk mengatasi hal tersebut, perusahaan dapat mengembangkan sistem notifikasi atau pemberitahuan otomatis melalui SMS, email, atau aplikasi bandara, guna menyampaikan perkembangan status pencarian barang secara berkala kepada penumpang. Tindakan proaktif ini tidak hanya meningkatkan kepercayaan, tetapi juga memperlihatkan komitmen layanan yang responsif dan empatik.

Kedua, "prosedur pelaporan barang hilang dapat dilakukan dengan mudah". Kemudahan prosedur pelaporan sangat penting untuk mengurangi stres penumpang yang kehilangan barang. Perusahaan perlu meninjau kembali proses pelaporan yang ada, menyederhanakan alur dan memperjelas instruksi, serta mempertimbangkan penggunaan platform digital yang mudah diakses untuk mempercepat proses dan meminimalkan kebingungan.

Ketiga “unit lost and found memiliki cukup staf untuk menangani laporan kehilangan barang”. Ketersediaan staf yang memadai sangat penting agar setiap laporan kehilangan dapat diproses dengan cepat dan efisien. Kekurangan staf dapat menyebabkan antrean panjang, pelayanan lambat, dan penurunan kepuasan penumpang. Dengan melakukan perbaikan pada ketiga atribut tersebut, perusahaan dapat memperkuat kualitas layanan lost and found dan mempertahankan tingkat kepuasan penumpang secara optimal.

## **5. KESIMPULAN**

Penelitian ini dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah disusun oleh peneliti. Berdasarkan hasil pengujian hipotesis melalui uji t, diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,002 yang lebih kecil dari 0,05 dan nilai t hitung sebesar 3,292 yang lebih besar dari t tabel sebesar 2,024. Hal ini menunjukkan bahwa hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima dan hipotesis nol ( $H_o$ ) ditolak. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara aksesibilitas unit lost and found terhadap kepuasan penumpang PT Gapura Angkasa di Bandar Udara Sultan Thaha Syaifuddin Jambi. Semakin baik aksesibilitas yang mencakup kemudahan lokasi, kejelasan petunjuk arah, ketersediaan petugas, dan kenyamanan lingkungan layanan, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang. Selain itu, hasil pengumpulan, pengolahan, dan analisis data menunjukkan bahwa tingkat kepuasan penumpang terhadap aksesibilitas unit lost and found berada dalam kategori “sangat puas”, sebagaimana ditunjukkan oleh nilai Customer Satisfaction Index (CSI) sebesar 97,45%. Nilai ini mengindikasikan bahwa secara umum penumpang merasa sangat puas terhadap layanan yang diberikan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa atribut yang perlu ditingkatkan, seperti keaktifan petugas dalam memberikan informasi terbaru mengenai status barang hilang, kemudahan prosedur pelaporan, serta kecukupan jumlah staf dalam melayani penumpang. Peningkatan pada aspek-aspek tersebut penting untuk memastikan kualitas layanan tetap terjaga dan kepuasan penumpang dapat terus ditingkatkan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Aritonang, L. R. 2005. *Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.
- Albana, f. dan D. M. Firdausy. 2022. Pengaruh Kinerja Penanganan Dan Kualitas Pelayanan Bagasi terhadap Kepuasan Penumpang di Maskapai Citilink Rute Malang – Jakarta. *Jurnal Akuntansi, Ekonomi dan Manajemen Bisnis* 2(3): 310-319.

- Audistiana, A., dkk. 2017. Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Delta Fishing Sidoarjo. *Jurnal Manajemen Branchmark* 3(3):26-38.
- Gapura Angkasa. 2024. Tentang kami. <https://gapura.id/about-us-ina>. 26 Oktober 2024 (19:00)
- Ghozali, I. 2018. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hardani, dkk. 2020. *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: Pustaka Ilmu
- Iba, Z. dan A. Wardhana. 2023. *Metode Penelitian*. Purbalingga: Eureka Media Aksara.
- International Civil Aviation Organization (ICAO). 1999. *Aerodromes-Annex 14 Internasional*.
- Juansyah, dkk. 2022. Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Aksesibilitas Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Wisatawan Sebagai Variabel Intervening Pada Objek Wisata Air Kabupaten Penukal Abab Lematang Ilir (Pali). *Jurnal Bisnis, Manajemen dan Ekonomi* 3(4): 196-207.
- Kotler, Phillip dan K. L. Keller. 2016. *Marketing Management*. Edisi : 15e, United States of America. Pearson Education
- Kwalega, G.B.M. dan Desiana, R. 2025. Pengaruh Penanganan Keluhan Bagasi Pada Unit *Lost and Found* Terhadap Kepuasan Penumpang Citilink Di Bandar Udara Juanda Surabaya. *Jurnal Publikasi Ilmu Manajemen* 4(1): 118-134.
- Lemeshow, S. 1997. *Besar Sampel Dalam Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lupiyoadi, R. dan A. Hamdani. 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi 2. Jakarta: Salemba Empat
- Michelle dan Yunus, P. 2023. Analisis Kinerja dan Fasilitas Aksesibilitas Unit Pelayanan Khusus Bagi Penyandang Disabilitas Di Bandar Udara Internasional i Gusti Ngurah Rai Bali. *Student Research Journal* 1(4): 276-289.
- Nasrullah, A., dkk. 2024. Pentingnya Aksesibilitas Moda Transportasi, Fasilitas Bandar Udara, Dan Kualitas Pelayanan Di Bandar Udara Silampari Lubuk Linggau Sumatera Selatan. *Open journal systems* 19(4): 4352-4366
- Natalia, C.Y. dkk. 2020. Pengaruh Aksesibilitas Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Ke Broken Beach Dan Angel's Billabong. *Jurnal IPTA* 8(1): 10-17.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 70 Tahun 2001 *Kebandarudaraan*. Jakarta: Pemerintah Pusat.

- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor 32 Tahun 2021 *Penyelenggaraan Bidang Penerbangan*. Jakarta:Pemerintah Pusat.
- Putra, W. A. 2022. Analisis Penanganan Unit *Lost And Found* Dalam Kasus Damage Baggage Pada Saat Tiba Di Arrival Station Bandar Udara Tjlik Riwut Palangkaraya Periode Agustus-Oktobre 2021. *Jurnal Kewarganegaraan* 6(2): 2487-2497
- Putri, R. N. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Barang Hilang dan Ditemukan PT. Gapura Angkasa Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. *Tugas Akhir (Tesis Sarjana Terapan)*, Politeknik Penerbangan Indonesia Curug.
- Reza, W. F. 2023. Pengaruh Aksesibilitas Dan Ketersediaan Fasilitas Kereta Api Bandar Udara Terhadap Efisiensi Dan Efektifitas Penumpang Bandar Udara Internasional Kualanamu. *Skripsi*. Diploma IV Manajemen Transportasi Udara (STTKD). Yogyakarta.
- Rossadi, L. N. dan Endang, W. 2018. Pengaruh Aksesibilitas, Amenitas, Dan Atraksi Wisata Terhadap Minat Kunjungan Wisatawan Ke Wahana Air Balong Waterpark Bantul Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of tourism and economic* 1(2): 109-116 .
- Sheth, J., N. dan Sisodia, R., S. 2012. *The 4A's of Marketing*. Creating Value for Customers, Companies and Society. New York. Routledge.
- Sugiyono. 2020. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sumardi, U. Z. Dan Walid, J. 2022. Pengaruh Aksesibilitas Menuju Bandar Udara Internasional Yogyakarta Terhadap Persepsi Pengguna Jasa. *Jurnal Kewarganegaraan* 6(2): 3025-3032.
- Susilowati, T. dan A. P. Saputra. 2021. Peranan Unit *Lost And Found* Dalam Penanganan Bagasi Yang Bermasalah Pada Maskapai Citilink Indonesia Di Bandara Halim Perdanakusuma. *Jurnal Mitra Manajemen*, 12(1).
- Tjiptono, F. 2016. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi ke-4: Andi Yogyakarta.
- Trihatmodjo 2017. *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Salemba Empat.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009. *Undang-Undang (UU) Tentang Penerbangan*. Jakarta: Pemerintah Pusat.
- Widodo, Sanusi Mulyo dan Joko Sutopo. 2018. Metode *Customer Satisfaction Index (CSI)* Untuk Mengetahui Pola Kepuasan Pelanggan Pada E-commerce Model Bussiness to Customer. *Jurnal Informatika Upgris* 4(1).

Yuliana, Dina. 2017. Pengaruh Fasilitas, Layanan Dan Informasi Aksesibilitas Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandara Husein Sastranegara Bandung. *Jurnal Perhubungan Udara* 43(1): 27-42.