

**ANALISIS PELAYANAN PETUGAS *LOST AND FOUND* MASKAPAI BATIK AIR TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO-HATTA**

**BINTANG INDRASTA  
MAHARDIKA18050042**

**ABSTRAK**

Penanganan bagasi penumpang merupakan salah satu wujud dari pelayanan Perusahaan penerbangan yang diberikan oleh petugas *Lost and Found* sebagai unit yang melayani masalah penanganan bagasi penumpang, baik bagasi yang hilang, tertukar, tertinggal maupun rusak. Penanganan bagasi harus ditanganidengan baik dan harus memperhatikan keamanan, ketepatan, kecepatan, ketelitian dan pemberian kompensasi jika ada penumpang yang mengalami masalah pada bagasinya. Responden dalam penelitian ini adalah penumpang maskapai Batik Air yang pernah merasakan pelayanan dari petugas *Lost and Found* di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Pengumpulan data menggunakan metode kuantitatif dengan melakukan studi Pustaka, penyebaran kuesioner kepada responden dan dokumentasi. Pengambilan sampel menggunakan metode *purposive sampling* yang dimana penumpang yang pernah merasakan pelayanan dari *Lost and Found* maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. Teknik analisis data dengan melakukan uji validitas dan reabilitas, uji regresi linear sederhana, analisis statistic deskriptif serta pengujian hipotesis dengan melakukan uji parsial

(t) dan uji determinasi ( $R^2$ ). Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan menunjukkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima yang artinya terdapat pengaruh antara variabel X terhadap variabel Y . Pengaruh variabel X (kualitas pelayanan) sebesar 80% terhadap variabel Y (kualitas kepuasan), dan 20% lainnya dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel X (kualitas pelayanan).

**Kata kunci :** Kualitas Pelayanan, Lost and Found, Batik Air, *Purposive Sampling*, Kepuasan Penumpang