

Pengaruh Tingkat Kelelahan dan Kesabaran Pengguna Jasa Penerbangan Terhadap *Baggage Claim Queues* di Bandara

Anjar Leksono¹, Quirina Ariantji², Daniel. D. Rumani³, Ariyono Setiawan⁴, Fajar Islam⁵

^{1,2}Politeknik Penerbangan Surabaya, ^{3,4,5}Akademi Penerbang Indonesia Banyuwangi

Alamat Email: 1leksonoanjar@gmail.com, 2quirinayudo5@gmail.com,
3daniel_dewantoro@dephub.go.id, 4rmarvo4u@gmail.com, islamfajar83@gmail.com⁵

✉ Email Korespondensi: quirinayudo5@gmail.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menginvestigasi pengaruh tingkat kelelahan dan kesabaran penumpang pesawat terhadap antrian pengambilan bagasi di bandara. Sebanyak 50 responden mengisi kuesioner yang mengukur tingkat kelelahan dan kesabaran mereka saat menunggu bagasi. Hasil penelitian dianalisis menggunakan analisis regresi berganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kelelahan memiliki pengaruh negatif yang signifikan terhadap waktu tunggu, sedangkan kesabaran tidak memiliki pengaruh signifikan. Selain itu, masalah bagasi dan kepuasan terhadap maskapai tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap waktu tunggu. Penelitian ini menyarankan agar maskapai harus mengambil tindakan untuk mengurangi kelelahan penumpang, seperti menyediakan area tunggu yang lebih nyaman atau menawarkan layanan pengiriman bagasi. Selain itu, penelitian ini menekankan pentingnya memahami kebutuhan dan preferensi penumpang untuk meningkatkan kepuasan dan pengalaman bandara secara keseluruhan. Penelitian ini memberikan kontribusi penting pada literatur yang ada tentang operasi bandara dan memberikan implikasi praktis bagi manajemen bandara dalam meningkatkan efisiensi proses pengambilan bagasi dan meningkatkan kepuasan penumpang. Dengan memahami faktor-faktor yang memengaruhi waktu tunggu dalam antrian pengambilan bagasi, maskapai dapat mengembangkan strategi dan kebijakan yang lebih efektif untuk meningkatkan pengalaman penumpang dan meminimalkan ketidaknyamanan yang dialami selama proses tersebut.

Kata Kunci: *Antrean Pengambilan Bagasi, Kelelahan, Kesabaran, Bandara*

Abstract

This study aimed to investigate the effects of fatigue and patience levels of airline passengers on the baggage claim queue at airports. A total of 50 respondents completed a questionnaire measuring their fatigue and patience levels when waiting for their baggage. The results were analyzed using multiple regression analysis. The findings showed that

fatigue had a significant negative effect on the waiting time, whereas patience had no significant effect. Moreover, baggage problems and airline satisfaction had no significant effect on waiting time. The study suggests that airlines should take measures to reduce passenger fatigue, such as providing more comfortable waiting areas or offering baggage delivery services. Additionally, the study highlights the importance of understanding passenger needs and preferences to enhance their satisfaction and overall airport experience. This research makes a significant contribution to the existing literature on airport operations and provides practical implications for airport management to enhance the efficiency of the baggage retrieval process and improve passenger satisfaction. By understanding the factors influencing the waiting time in the baggage claim queue, airlines can develop more effective strategies and policies to enhance the passenger experience and minimize discomfort during the process.

Keywords: Baggage Claim Queues, Fatigue, Patience, Airport

PENDAHULUAN

Setiap orang yang melakukan perjalanan udara pasti menginginkan pengalaman yang menyenangkan selama naik pesawat. Namun, seringkali proses pengambilan bagasi di bandara menjadi suatu masalah yang mengkhawatirkan bagi para penumpang. Antrean panjang, waktu tunggu yang lama, dan rasa lelah dapat menimbulkan ketidaknyamanan dan ketidakpuasan bagi penumpang. Selain itu, antrean yang lambat dan rumit di bandara dapat memengaruhi pengalaman perjalanan dan bahkan dapat menimbulkan rasa stres pada penumpang (Setyaningsih, 2019)

Selain itu, tingkat kelelahan dan kesabaran penumpang juga menjadi faktor penting yang dapat mempengaruhi antrian pengambilan bagasi di bandara (Wahab & Widiyanti, 2014). Penumpang yang merasa lelah akibat perjalanan jauh atau menunggu pesawat terlalu lama dapat menjadi kurang sabar saat menunggu bagasi mereka. Sikap tersebut dapat mempengaruhi kinerja mereka dalam antrian dan memperpanjang waktu tunggu bagi penumpang lainnya (Prathama et al., 2021).

Studi mengenai pengaruh tingkat kelelahan dan kesabaran pengguna jasa penerbangan terhadap antrian pengambilan bagasi di bandara dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam tentang faktor-faktor yang memengaruhi antrian di bandara dan memberikan saran-saran untuk meningkatkan pengalaman penumpang dalam proses pengambilan bagasi di bandara (Agustin, 2021). Dengan demikian, penelitian ini memiliki kepentingan yang sangat besar untuk dilakukan dan dapat memberikan banyak manfaat bagi industri penerbangan serta membantu dalam pengembangan kebijakan bagi bandara dan maskapai penerbangan.

Mengingat semakin banyaknya penumpang yang menggunakan layanan penerbangan, antrean pengambilan bagasi di bandara semakin kompleks dan memanjang. Faktor-faktor seperti penambahan rute penerbangan, kehadiran maskapai baru, serta peningkatan volume penumpang dapat memperparah kondisi antrean di bandara (Yuliana dina, 2014). Dengan alasan ini, mengetahui faktor-faktor yang dapat memengaruhi antrean pengambilan bagasi di bandara menjadi sangat krusial agar dapat memaksimalkan pengalaman penumpang dan meningkatkan efisiensi dalam proses pengambilan bagasi (Manullang, 2008)

Studi sebelumnya menunjukkan bahwa tingkat kelelahan dan kesabaran penumpang dapat mempengaruhi antrian di bandara. Tingkat kelelahan dan kesabaran yang rendah dapat memperburuk waktu tunggu, meningkatkan risiko konflik antara penumpang, serta menurunkan kinerja penumpang dalam mengantri (Putra et al., 2020). Memastikan pengalaman penumpang yang optimal dalam perjalanan udara, penelitian yang fokus pada hubungan antara tingkat kelelahan dan kesabaran penumpang dengan antrian pengambilan bagasi di bandara menjadi sangat penting untuk dilakukan.

Melalui penelitian ini, peneliti akan mengeksplorasi bagaimana tingkat kelelahan dan kesabaran penumpang memengaruhi waktu tunggu di antrian pengambilan bagasi di bandara. Data akan dikumpulkan dari penumpang yang sedang menunggu pengambilan bagasi di bandara, kemudian dianalisis menggunakan teknik statistik yang relevan. Temuan dari penelitian ini akan memberikan wawasan tentang faktor-faktor apa yang dapat memengaruhi antrian di bandara dan merekomendasikan cara untuk meningkatkan pengalaman penumpang dalam proses pengambilan bagasi di bandara.

METODE

Dalam penelitian ini, akan digunakan metode survei untuk mengumpulkan data dari penumpang yang sedang menunggu pengambilan bagasi di bandara. Metode survei dipilih karena dapat memberikan informasi tentang tingkat kelelahan dan kesabaran penumpang, waktu tunggu, serta pandangan mereka terhadap pengalaman mereka dalam mengambil bagasi di bandara. Data yang terkumpul akan dianalisis menggunakan teknik statistik yang tepat untuk mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi antrian di bandara dan memberikan rekomendasi untuk meningkatkan pengalaman penumpang dalam proses pengambilan bagasi.

Desain Penelitian

Desain Kuesioner Peneliti akan membuat kuesioner yang terdiri dari pertanyaan-pertanyaan terkait dengan pengalaman penumpang dalam mengambil bagasi di bandara, tingkat kelelahan dan kesabaran penumpang, serta waktu tunggu di antrian. Kuesioner juga akan memuat pertanyaan-pertanyaan tentang demografi penumpang seperti usia, jenis kelamin, dan jenis penerbangan yang diambil (Rosita et al., 2021).

Populasi dan Sampel

Sampling akan dilakukan dengan cara purposive sampling, yaitu dengan memilih penumpang yang sedang menunggu pengambilan bagasi di bandara dan memiliki kriteria yang sesuai dengan penelitian. Kriteria yang digunakan dalam sampling adalah penumpang yang baru tiba dari perjalanan yang jauh dan telah menunggu lebih dari 30 menit untuk mengambil bagasi mereka.

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data akan dilakukan di area pengambilan bagasi di bandara pada waktu yang tepat dan di tempat yang strategis agar dapat menjangkau responden yang sesuai dengan kriteria sampling (Ramadhani Khija, Ludovick Uttoh, 2015).

Instrument Penelitian

Dalam penelitian ini, kuesioner akan digunakan untuk mengumpulkan data dari penumpang yang sedang menunggu pengambilan bagasi di bandara. Kuesioner dipilih

karena dapat memberikan informasi tentang tingkat kelelahan dan kesabaran penumpang, waktu tunggu.

Teknik Analisis Data

Analisis Data yang dikumpulkan akan dianalisis menggunakan teknik statistik yang tepat seperti analisis regresi dan analisis varian (ANOVA). Analisis akan dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen (tingkat kelelahan dan kesabaran penumpang) dengan variabel dependen (waktu tunggu di antrian).

HASIL

Tabel 1 adalah tabel yang memberikan ringkasan model untuk variabel "Waktu Tunggu" dalam penelitian ini. Tabel ini menyajikan hasil dari analisis regresi yang dilakukan untuk mengetahui hubungan antara variabel independen dengan variabel dependen. Model Summary menggambarkan statistik penting yang membantu dalam memahami sejauh mana model regresi dapat menjelaskan variasi dalam variabel "Waktu Tunggu". Tabel ini memberikan informasi tentang nilai-nilai R (Koefisien Korelasi), R² (Koefisien Determinasi), Adjusted R² (Koefisien Determinasi yang Disesuaikan), dan RMSE (Root Mean Square Error).

Tabel 1. Model Summary

Model Summary - Wkt Tunggu				
Model	R	R²	Adjusted R²	RMSE
H ₀	0.000	0.000	0.000	1.399
H ₁	0.681	0.464	0.416	1.069

Ringkasan model menunjukkan hasil analisis regresi yang dilakukan untuk menentukan hubungan antara variabel waktu tunggu dan kepuasan pengambilan bagasi. Hipotesis nol (H₀) menyatakan bahwa tidak ada hubungan signifikan antara waktu tunggu dan kepuasan pengambilan bagasi, sedangkan hipotesis alternatif (H₁) menyatakan bahwa terdapat hubungan yang signifikan. Nilai R sebesar 0,681 menunjukkan adanya korelasi positif yang cukup kuat antara kedua variabel. Nilai R² sebesar 0,464 mengindikasikan bahwa sekitar 46,4% dari variasi kepuasan pengambilan bagasi dapat dijelaskan oleh waktu tunggu. Nilai R² yang disesuaikan sebesar 0,416 menunjukkan bahwa model mungkin memiliki beberapa keterbatasan dalam memprediksi kepuasan pengambilan bagasi.

Nilai RMSE sebesar 1,069 menunjukkan rata-rata perbedaan antara nilai sebenarnya dan nilai yang diprediksi, dengan nilai yang lebih rendah menunjukkan kinerja model yang lebih baik. Secara keseluruhan, hasilnya menunjukkan bahwa waktu tunggu memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengambilan bagasi, mendukung hipotesis alternatif (H₁) dan menunjukkan perlunya tindakan untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan proses pengambilan bagasi.

Tabel 2. Uji Anova

		ANOVA				
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	p
H ₁	Regression	44.492	4	11.123	9.733	< .001
	Residual	51.428	45	1.143		
	Total	95.920	49			

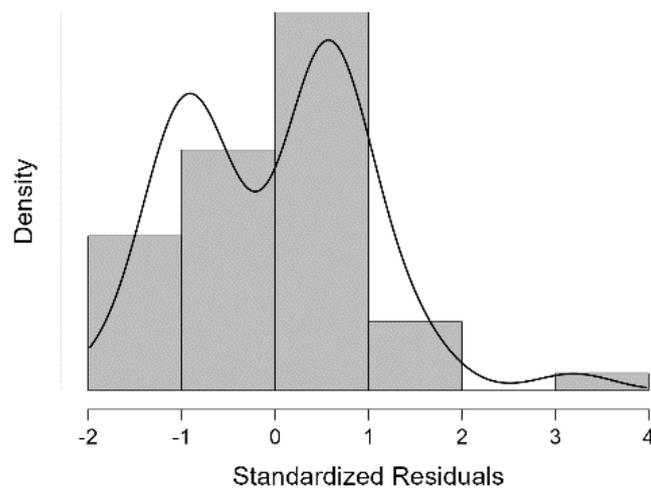
Note. The intercept model is omitted, as no meaningful information can be shown.

Analisis varian (ANOVA) menunjukkan hasil uji signifikansi untuk model regresi yang dilakukan. Model ini bertujuan untuk menentukan hubungan antara beberapa variabel prediktor dengan variabel respons. Dalam hasil uji signifikansi ANOVA, terdapat tiga komponen yaitu regresi, residu, dan total. Regresi menggambarkan variabilitas yang dapat dijelaskan oleh model dan residu menggambarkan variabilitas yang tidak dapat dijelaskan oleh model (Setiawan, 2019) (Anova, 2016).

Dalam kasus ini, hasil ANOVA menunjukkan bahwa regresi memiliki nilai F sebesar 9.733 dan p-value kurang dari 0.001, yang berarti terdapat hubungan signifikan antara variabel prediktor dan variabel respons. Selain itu, nilai Mean Square regresi sebesar 11.123 menunjukkan bahwa variabel prediktor memberikan kontribusi signifikan terhadap variabilitas pada variabel respons. Sedangkan nilai F pada komponen residu tidak signifikan, menunjukkan bahwa model regresi yang digunakan sudah cukup baik dalam menjelaskan variabilitas pada variabel respons. Kesimpulannya, model regresi yang digunakan mempunyai kinerja yang baik dalam menjelaskan hubungan antara variabel prediktor dan variabel respons.

Tabel 3. Koefisien Variabel

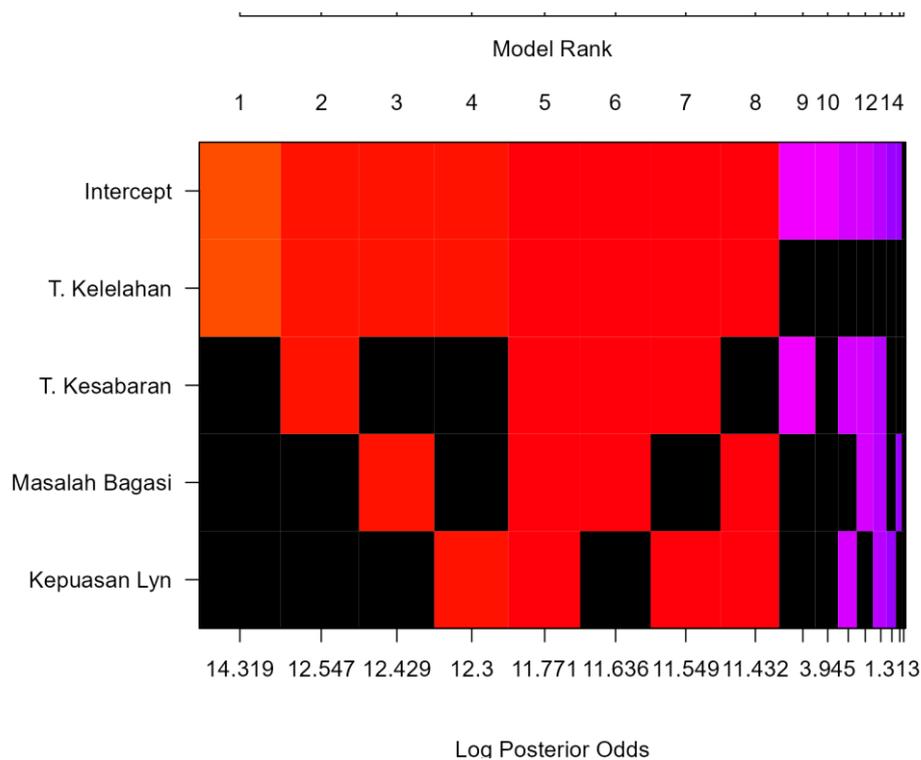
Coefficients		Unstandardized	Standard Error	Standardized	t	p
H ₀	(Intercept)	2.960	0.198		14.960	< .001
H ₁	(Intercept)	4.980	0.668		7.456	< .001
	T. Kelelahan	-0.631	0.121	-0.644	-5.208	< .001
	T. Kesabaran	-0.084	0.125	-0.083	-0.671	0.506
	Masalah Bagasi	0.049	0.112	0.050	0.440	0.662
	Kepuasan Lyn	-0.007	0.111	-0.007	-0.062	0.951



Gambar 1. Standardized Residuals Histogram

Hasil Coefficients adalah tabel 3 yang berisi nilai-nilai koefisien regresi yang menunjukkan seberapa besar pengaruh masing-masing variabel prediktor terhadap variabel respons (Wiethölter et al., 2023). Tabel 3 mencakup nilai unstandardized dan standardized, standard error, t-value, dan p-value. Dalam tabel tersebut, terdapat dua model yang dibandingkan, yaitu model H_0 dan H_1 . Model H_0 merupakan model baseline yang hanya terdiri dari intercept saja, sedangkan model H_1 terdiri dari empat variabel prediktor, yaitu T. Kelelahan, T. Kesabaran, Masalah Bagasi, dan Kepuasan Lyn, serta intercept.

Berdasarkan hasil Coefficients, dapat dilihat bahwa variabel T. Kelelahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel respons dengan nilai koefisien sebesar -0.631 dan p-value kurang dari 0.001. Artinya, semakin tinggi tingkat kelelahan responden, semakin rendah kepuasan mereka terhadap antrian pengambilan bagasi. Sementara itu, variabel T. Kesabaran, Masalah Bagasi, dan Kepuasan Lyn tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel respons. Hal ini terlihat dari nilai p-value yang lebih besar dari 0.05 pada ketiga variabel tersebut. Meskipun demikian, tetap perlu mempertimbangkan nilai koefisien masing-masing variabel dalam analisis dan interpretasi hasil regresi.



Gambar 2. Posterior Log Odds

Posterior Log Odds dengan warna hitam menunjukkan tingkat bukti atau keyakinan yang rendah terhadap hipotesis alternatif. Ini menunjukkan bahwa data yang ada tidak memberikan dukungan yang kuat terhadap hipotesis alternatif. Warna merah pada Posterior Log Odds menunjukkan tingkat bukti atau keyakinan yang moderat terhadap hipotesis alternatif. Meskipun data memberikan beberapa bukti mendukung hipotesis alternatif, bukti tersebut belum cukup kuat untuk secara kuat menolak hipotesis nol. Warna ungu pada Posterior Log Odds menunjukkan tingkat bukti atau keyakinan yang cukup tinggi terhadap hipotesis alternatif. Ini menandakan bahwa data memberikan bukti yang kuat mendukung hipotesis alternatif dan dapat memberikan dasar yang kuat untuk menolak hipotesis nol. Warna kuning moderat pada Posterior Log Odds menunjukkan tingkat bukti atau keyakinan yang moderat terhadap hipotesis alternatif. Ini menunjukkan bahwa data memberikan beberapa bukti mendukung hipotesis alternatif, tetapi bukti tersebut masih membutuhkan penilaian lebih lanjut atau dapat diinterpretasikan dengan hati-hati.

Posterior Log Odds adalah ukuran statistik yang menggambarkan kekuatan bukti atau tingkat keyakinan terhadap hipotesis alternatif dibandingkan dengan hipotesis nol setelah memperhitungkan data yang ada (Nautsch et al., 2020). Secara matematis, Posterior Log Odds dapat dihitung sebagai logaritma dari rasio posterior probability antara hipotesis alternatif (H_1) dan hipotesis nol (H_0). $\text{Posterior Log Odds} = \log(P(H_1|\text{data}) / P(H_0|\text{data}))$ (Wagenmakers & Gronau, 2020)

Nilai Posterior Log Odds yang positif menunjukkan bahwa terdapat lebih banyak bukti atau keyakinan terhadap hipotesis alternatif, sedangkan nilai negatif menunjukkan lebih banyak bukti atau keyakinan terhadap hipotesis nol (D'Souza & D'Souza, 2021). Semakin tinggi nilai Posterior Log Odds, semakin kuat bukti atau keyakinan terhadap

hipotesis alternatif. Posterior Log Odds sering digunakan dalam konteks analisis bayesian, di mana distribusi posterior probability diperoleh dengan menggabungkan informasi awal (prior probability) dengan data yang ada menggunakan teorema Bayes. Posterior Log Odds memberikan ukuran yang lebih intuitif dan mudah diinterpretasikan daripada posterior probability itu sendiri (Vuong et al., 2020).

Tabel 4. Model Comparison - Wkt Tunggu

Models	P(M)	P(M data)	BF _M	BF ₁₀	R ²
T. Kelelahan	0.050	0.582	26.426	1.000	0.454
T. Kelelahan + T. Kesabaran	0.033	0.099	3.182	0.255	0.461
T. Kelelahan + Masalah Bagasi	0.033	0.088	2.794	0.227	0.458
T. Kelelahan + Kepuasan Lyn	0.033	0.077	2.429	0.199	0.455
T. Kelelahan + T. Kesabaran + Masalah Bagasi + Kepuasan Lyn	0.200	0.046	0.191	0.020	0.464
T. Kelelahan + T. Kesabaran + Masalah Bagasi	0.050	0.040	0.787	0.068	0.464
T. Kelelahan + T. Kesabaran + Kepuasan Lyn	0.050	0.036	0.719	0.063	0.462
T. Kelelahan + Masalah Bagasi + Kepuasan Lyn	0.050	0.032	0.637	0.056	0.458
T. Kesabaran	0.050	2.478×10^{-5}	4.709×10^{-4}	4.260×10^{-5}	0.135
Null model	0.200	1.817×10^{-5}	7.269×10^{-5}	7.809×10^{-6}	0.000

Note. Table displays only a subset of models; to see all models, select "No" under "Limit No. Models Shown".

Berdasarkan hasil perbandingan model dalam konteks tunggu waktu, dapat disimpulkan bahwa model yang paling kuat dalam menjelaskan variasi dalam data adalah model "T. Kelelahan". Model ini memiliki dukungan yang kuat dari data, ditunjukkan oleh nilai BFM yang tinggi (26.426) dan BF10 sebesar 1.000. Selain itu, model ini memiliki R² sebesar 0.454, yang berarti dapat menjelaskan sekitar 45.4% variasi dalam data. Penambahan variabel seperti "T. Kesabaran", "Masalah Bagasi", atau "Kepuasan Lyn" meningkatkan probabilitas model, tetapi dengan dukungan yang lebih rendah. Meskipun dukungannya lebih rendah, variabel-variabel tersebut tetap memberikan kontribusi yang signifikan dalam menjelaskan variasi dalam data, terlihat dari R² yang tetap relatif tinggi (antara 0.458 hingga 0.462) pada model-model tersebut.

Namun, model "T. Kesabaran" memiliki dukungan yang sangat lemah dari data, ditunjukkan oleh nilai BFM dan BF10 yang sangat rendah. Hal ini juga tercermin pada R² yang relatif rendah (0.135), menunjukkan keterbatasan variabel tunggal ini dalam menjelaskan variasi dalam data. Model "Null model" atau model nol tidak memiliki dukungan atau kemampuan dalam menjelaskan variasi dalam data. Oleh karena itu, kesimpulan utama adalah bahwa model "T. Kelelahan" adalah model yang paling baik dalam menjelaskan variasi dalam data tunggu waktu, sementara model-model lainnya memberikan kontribusi yang berbeda dalam menjelaskan variasi tersebut.

PEMBAHASAN

Studi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tingkat kelelahan dan kesabaran pengguna jasa penerbangan terhadap antrian pengambilan bagasi di bandara. Hasil analisis data menunjukkan beberapa temuan penting yang dapat memberikan wawasan tentang faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan pengguna terkait antrian pengambilan bagasi di bandara.

Hasil analisis data menunjukkan adanya pengaruh signifikan dari tingkat kelelahan terhadap waktu tunggu dalam antrian pengambilan bagasi. Variabel prediktor T. Kelelahan memiliki koefisien regresi yang signifikan secara statistik ($p < 0.001$) dan memiliki bukti yang kuat dari Bayes Factor Model (BFM = 26.426). Dengan kata lain, semakin tinggi tingkat kelelahan pengguna jasa penerbangan, semakin lama waktu tunggu dalam antrian pengambilan bagasi. Namun, variabel prediktor lainnya, seperti T. Kesabaran, Masalah Bagasi, dan Kepuasan Lyn (Lounge Satisfaction), tidak menunjukkan pengaruh yang signifikan terhadap waktu tunggu dalam antrian pengambilan bagasi. Koefisien regresi untuk variabel-variabel tersebut tidak signifikan secara statistik ($p > 0.05$), dan bukti dari Bayes Factor Model juga lebih rendah.

Selain itu, analisis data juga mengindikasikan bahwa model dengan kombinasi beberapa variabel prediktor tidak memberikan peningkatan yang signifikan dalam kemampuan prediksi terhadap waktu tunggu dibandingkan dengan model dengan hanya satu variabel prediktor (T. Kelelahan). Probabilitas model ($P(M)$) dan nilai Bayes Factor Model (BFM dan BF10) untuk model-model tersebut relatif rendah, menunjukkan bahwa model dengan T. Kelelahan sebagai variabel prediktor sudah memberikan penjelasan yang cukup baik terhadap variasi dalam waktu tunggu dalam antrian pengambilan bagasi.

Dengan demikian, berdasarkan hasil analisis data, dapat disimpulkan bahwa tingkat kelelahan pengguna jasa penerbangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap waktu tunggu dalam antrian pengambilan bagasi di bandara. Namun, variabel prediktor lainnya tidak secara signifikan mempengaruhi waktu tunggu. Oleh karena itu, dalam upaya mengurangi waktu tunggu dalam antrian pengambilan bagasi, perhatian khusus perlu diberikan pada pengelolaan tingkat kelelahan pengguna jasa penerbangan. Tindakan seperti peningkatan kenyamanan dan fasilitas di bandara, penjadwalan penerbangan yang efisien, dan pengelolaan kelelahan pengguna jasa dapat membantu mengurangi waktu tunggu dalam antrian pengambilan bagasi dan meningkatkan kepuasan pengguna jasa penerbangan.

Hasil penelitian ini memiliki implikasi penting bagi penyedia jasa penerbangan dan pengelola bandara dalam meningkatkan pengalaman pengguna terkait antrian pengambilan bagasi di bandara. Dalam upaya meningkatkan kepuasan pengguna, perlu diberikan perhatian khusus pada pengurangan tingkat kelelahan pengguna dengan menyediakan fasilitas yang nyaman, efisiensi proses, dan memberikan informasi yang jelas dan akurat terkait proses pengambilan bagasi (Yusuf et al., 2020). Selain itu, upaya untuk meningkatkan kesabaran pengguna juga dapat dilakukan melalui pengoptimalan sistem antrian, pengurangan waktu tunggu, dan penyediaan informasi yang transparan.

Secara keseluruhan, penelitian ini memberikan kontribusi penting dalam memahami pengaruh tingkat kelelahan dan kesabaran pengguna jasa penerbangan terhadap antrian pengambilan bagasi di bandara. Hasil analisis data menunjukkan pentingnya upaya untuk

mengurangi tingkat kelelahan pengguna sebagai faktor yang mempengaruhi kepuasan mereka terhadap antrian pengambilan bagasi. Selain itu, penelitian ini memberikan landasan untuk penelitian lebih lanjut yang dapat melibatkan faktor-faktor lain dan populasi yang lebih luas, sehingga pemahaman terhadap pengalaman pengguna dalam menghadapi antrian pengambilan bagasi di bandara dapat ditingkatkan.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis regresi yang dilakukan, terdapat beberapa kesimpulan yang dapat diambil dari hasil tersebut:

1. Variabel T. Kelelahan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengambilan bagasi. Semakin tinggi tingkat kelelahan responden, semakin rendah kepuasan mereka terhadap antrian pengambilan bagasi.
2. Variabel T. Kesabaran, masalah bagasi, dan kepuasan lyn tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengambilan bagasi dalam konteks ini. Namun, perlu dicatat bahwa faktor-faktor ini mungkin memiliki pengaruh yang lebih signifikan dalam situasi atau populasi tertentu.
3. Model regresi yang menggunakan variabel T Kelelahan sebagai prediktor memiliki kinerja yang baik dalam menjelaskan variasi dalam kepuasan pengambilan bagasi, dengan nilai r^2 sebesar 0,464. Namun, nilai r^2 yang disesuaikan sebesar 0,416 mengindikasikan bahwa model mungkin memiliki beberapa keterbatasan dalam memprediksi kepuasan pengambilan bagasi.
4. Analisis anova menunjukkan bahwa terdapat hubungan signifikan antara variabel prediktor dan variabel respons, dengan regresi memberikan kontribusi yang signifikan terhadap variabilitas dalam kepuasan pengambilan bagasi.

Berdasarkan rangkuman tersebut, dapat dinyatakan bahwa waktu tunggu memiliki dampak yang penting terhadap kepuasan dalam mengambil bagasi. Temuan ini mengindikasikan perlunya langkah-langkah untuk mengurangi waktu tunggu dan meningkatkan efisiensi proses pengambilan bagasi, dengan tujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustin, S. F. (2021). Pengaruh Tingkat Keamanan, Kenyamanan, Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Di Bandar Udara Pada Masa Pandemi Covid – 19 (Studi Kasus di “Yogyakarta International Airport”). *Skripsi, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta*, 19(September), 5–24.
- Anova, O. W. (2016). (*ANOVA : Analysis of Variance*). 2, 1–20.
- D’Souza, D., & D’Souza, H. (2021). Bilingual adaptations in early development. *Trends in Cognitive Sciences*, 25(9), 727–729. <https://doi.org/10.1016/j.tics.2021.06.002>
- Manullang, I. (2008). *Ida Manullang: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan PT. Garuda...*, 2008 USU e-Repository © 2008.

- Nautsch, A., Patino, J., Tomashenko, N., Yamagishi, J., Noé, P. G., Bonastre, J. F., Todisco, M., & Evans, N. (2020). The privacy ZEBRA: Zero evidence biometric recognition assessment. *Proceedings of the Annual Conference of the International Speech Communication Association, INTERSPEECH, 2020-Octob*, 1698–1702. <https://doi.org/10.21437/Interspeech.2020-1815>
- Prathama, A., Mauliddia, A. N., & Firdausi, D. S. (2021). PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN PENYEDIAAN FASILITAS TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI ERA PANDEMI COVID19 (Studi Kasus Penumpang KA PT KAI (Persero)). *Journal Publicuho*, 4(2), 553–569. <https://doi.org/10.35817/jpu.v4i2.18067>
- Putra, O. Y. S., Sihombing, S., & Tasran, C. (2020). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Digital Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandara Internasional Kualanamu. *Warta Ardhia*, 46(1), 60–70. <https://doi.org/10.25104/wa.v46i1.383.60-70>
- Ramadhani Khija, Iudovick Uttoh, M. K. T. (2015). Teknik Pengambilan Sampel. *Ekp*, 13(3), 1576–1580.
- Rosita, E., Hidayat, W., & Yuliani, W. (2021). Uji Validitas Dan Reliabilitas Kuesioner Perilaku Prosocial. *FOKUS (Kajian Bimbingan & Konseling Dalam Pendidikan)*, 4(4), 279. <https://doi.org/10.22460/fokus.v4i4.7413>
- Setiawan, K. (2019). Buku Ajar Metodologi Penelitian (Anova One Way). *Jutusan Argonomi Dan Hortikultura Fakultas Pertanian Universitas Lampung*, 186. www.penapersada.com
- Setyaningsih, B. E. (2019). Pengaruh Kualitas Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat Terbang Di Bandara Internasional Adi Soemarmo Surakarta. *Jurnal Rekayasa Dan Manajemen Konstruksi*, 7(1), 67–74.
- Vuong, Q. H., La, V. P., Nguyen, M. H., Ho, M. T., Tran, T., & Ho, M. T. (2020). Bayesian analysis for social data: A step-by-step protocol and interpretation. *MethodsX*, 7, 100924. <https://doi.org/10.1016/j.mex.2020.100924>
- Wagenmakers, E. J., & Gronau, Q. F. (2020). *Overwhelming Evidence for Vaccine Efficacy in the Pfizer Trial: An Interim Bayesian Analysis*. fs562. <https://doi.org/10.31234/osf.io/fs562>, 2020.
- Wahab, Z., & Widiyanti, M. (2014). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA AIRLINES (Studi kasus konsumen di Kota Palembang). *Jembatan : Jurnal Ilmiah Manajemen*, 11(1), 59–72.
- Wiethölter, M., Akgün, D., Plachel, F., Minkus, M., Karczewski, D., Braun, K., Thiele, K., Becker, L., Stöckle, U., & Moroder, P. (2023). *Inter-Observer and Intra-Observer Reliability Assessment of the Established Classification Systems for Periprosthetic*

Shoulder Fractures.

Yuliana dina. (2014). *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pengguna Jasa Angkutan Udara Terhadap Kinerja Penanganan Bagasi di Bandara Husein Sastranegara Bandung.* 235–250.

Yusuf, R., Hendawati, H., & Wibowo, L. A. (2020). Pengaruh Konten Pemasaran Shoppe Terhadap Pembelian Pelanggan. *Jurnal Manajemen Pendidikan Dan Ilmu Sosial*, 1(2), 506–515. <https://doi.org/10.38035/JMPIS>