



Universitas Mercu Buana
Fakultas Ilmu Komunikasi
Bidang Studi Public Relations
Nina Vembyawati
44214120009

Pengaruh Pelayanan Bagasi Garuda Indonesia Di Terminal 3 Bandara Soekarno
Hatta Terhadap Kepuasan Penumpang

Bibliografi : 5 Bab 152 hal + Lampiran + 27 Buku + 9 Internet

ABSTRAK

Semenjak dibukanya terminal 3 Bandara Soekarno – Hatta pada 8 Agustus 2016, terjadi banyak permasalahan terkait pelayanan bagasi yang di tangani oleh maskapai Garuda Indonesia khususnya untuk penerbangan domestik. Setiap harinya terjadi 4 komplenan mengenai pelayanan bagasi Garuda Indonesia di terminal 3.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh pelayanan bagasi Garuda Indonesia di terminal 3 Bandara Soekarno – Hatta terhadap kepuasan penumpang.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Metode yang digunakan adalah metode survei dengan menggunakan instrumen pengisian kuesioner.

Berdasarkan hasil penelitian ini besarnya pengaruh Pelayanan Bagasi di Terminal 3 Bandara Soekarno – Hatta terhadap Kepuasan Penumpang sebesar 19,6%, mean tertinggi pada variabel X sebanyak 4,24 yaitu Staff Garuda Indonesia memberikan pelayanan yang baik bagi penumpang berkebutuhan khusus, sedangkan pada variabel Y mean tertinggi dengan 4,18 yaitu Staff Garuda Indonesia melayani penumpang dengan sopan.

Kata Kunci : Pelayanan, Kepuasan, Pelayanan Bagasi, Garuda Indonesia



Mercu Buana University

Faculty of Communication Sciences

Majoring Public Relations

Nina Vembyawati

44214120009

Effect of Garuda Indonesia Baggage Services at Terminal 3 of Soekarno Hatta Airport on Passenger Satisfaction

Bibliography : 5 Bab 152 hal + Attachments + 27 Books + 9 Internet Sites

Since the opening of Terminal 3 of Soekarno-Hatta Airport on August 8, 2016, there are many problems related to baggage service handled by Garuda Indonesia airlines, especially for domestic flights. Every day there are 4 complaints regarding the baggage service of Garuda Indonesia in terminal 3.

This Research conducted to determine the extent of the effect of Garuda Indonesia baggage service at Terminal 3 of Soekarno-Hatta Airport on passenger satisfaction.

This study uses a quantitative approach with a descriptive research type. The method used is the survey method using the questionnaire filling instrument.

Based on the results of this study the effect of baggage service Garuda Indonesia at Terminal 3 Soekarno – Hatta Airport is 19,6%, the highest mean value was obtained for variable X as much as 4.24 is Garuda Indonesia staff provided good service for passengers with special needs. while for the highest Y mean variable with 4.18, is Garuda Indonesia staff serve passengers politely.

Keywords: Service, Satisfaction, baggage service, Garuda Indonesia