



Department of Digital Business

Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 4 No. 4 (2026) pp: 15096-15103

P-ISSN: 2963 9298, e-ISSN: 2963-914X

Pengaruh *Baggage Handling Service*, *Boarding Service* dan *Transfer Desk* Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia

¹M.Rafli, ²Eny Sulistyowati

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Isti Ekatana Upaweda Yogyakarta
mhmmdrfl123456789@gmail.com¹, watieny00@gmail.com²

Abstrak

Angkutan udara di Indonesia menonjol karena efisiensi dan kenyamanan, dengan PT Garuda Indonesia sebagai maskapai nasional yang berupaya meningkatkan kualitas layanan pascapandemi. Perusahaan memprioritaskan pelayanan *baggage handling*, *boarding*, dan *transfer desk* sebagai faktor penting pembentuk kepuasan pelanggan. Namun, dalam praktiknya masih ditemukan berbagai tantangan, seperti keterlambatan bagasi, antrian panjang, serta prosedur *boarding* yang dinilai kurang sederhana, sehingga berpotensi menurunkan kepercayaan penumpang. Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh *baggage handling service* (X1), *boarding service* (X2), dan *transfer desk* (X3) terhadap kepuasan pelanggan (Y) Maskapai Garuda Indonesia menggunakan pendekatan regresi linear berganda. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan desain *explanatory research*. Populasi penelitian mencakup penumpang Garuda Indonesia, dengan sampel sebanyak 100 responden yang dipilih melalui teknik *purposive sampling*, yaitu berusia 17–40 tahun dan telah terbang minimal dua kali. Pengumpulan data dilakukan menggunakan kuesioner dengan skala Likert lima poin dan 20 butir pernyataan. Hasil uji validitas menunjukkan seluruh item valid (r hitung > 0,1966) dan reliabel (Cronbach's Alpha > 0,70). Analisis data dilakukan menggunakan IBM SPSS versi 26 melalui uji t , uji F , dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa *baggage handling service* tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan ($\text{sig}=0,640$; $\beta=-0,045$), *boarding service* berpengaruh positif signifikan ($\text{sig}=0,012$; $\beta=0,231$), dan *transfer desk* berpengaruh sangat signifikan ($\text{sig}<0,001$; $\beta=0,482$). Secara simultan signifikan.

Kata Kunci: *Boarding Service*, *Baggage Handling*, *Customer Satisfaction*, Garuda Indonesia, *Transfer Desk*

Latar Belakang Fenomena Penelitian

Angkutan udara menonjol sebagai moda transportasi dengan tingkat efisiensi, kecepatan, kenyamanan, keselamatan, dan efektivitas yang tinggi di Indonesia. PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk, sebagai maskapai full-service terkemuka, memprioritaskan pelayanan penuh terhadap penumpang melalui kenyamanan, kualitas layanan, dan pengalaman keseluruhan agar menciptakan kepuasan pelanggan (Nurfebrianti, 2024; Syahrani & Tamara, 2024). Pengelolaan bagasi dalam operasional penerbangan memainkan peran krusial untuk membangun kepercayaan penumpang terhadap perusahaan penerbangan, di mana proses penanganan bagasi yang tepat waktu dan aman mendukung kelancaran perjalanan (Lailan Nur Aziz et al., 2024; Prayitno et al., 2022).

Selain itu, pelayanan *boarding gate* menjadi elemen kunci dalam menjaga kenyamanan penumpang, karena kelebihan atau kekurangannya secara langsung memengaruhi citra maskapai dan bandara. Pelayanan *transfer desk* juga esensial untuk penumpang transit, memastikan transisi mulus antar penerbangan (Manasikana et al., 2025; Nova & Cahyani, 2024). Fenomena ini semakin relevan di tengah persaingan industri penerbangan pasca-pandemi, di mana layanan tambahan seperti *baggage handling*, *boarding*, dan *transfer desk* menjadi penentu loyalitas (Kurniawan & Sari, 2023; Pratama et al., 2021).

Permasalahan Penelitian

Meskipun Garuda Indonesia menawarkan layanan full-service, tantangan dalam *baggage handling service* sering muncul, seperti keterlambatan pengiriman atau kerusakan bagasi, yang berpotensi mengikis kepercayaan penumpang. Hal ini diperburuk oleh ekspektasi tinggi pelanggan terhadap efisiensi proses bagasi, di mana ketidaksesuaian dapat menurunkan pengalaman keseluruhan meskipun layanan lain optimal (Nurfebrianti, 2024;

Pengaruh *Baggage Handling Service*, *Boarding Service* dan *Transfer Desk* Terhadap Kepuasan Pelanggan
Maskapai Garuda Indonesia

Lailan Nur Aziz et al., 2024). Studi terkini menunjukkan bahwa ketidakefisienan baggage handling di bandara-bandara besar Indonesia masih menjadi keluhan utama, memengaruhi persepsi kualitas secara keseluruhan (Hidayat & Santoso, 2023; Sari & Wijaya, 2022).

Pada sisi boarding service, masalah seperti ketidaktepatan waktu, keramahan petugas yang kurang, atau prosedur yang rumit sering kali menyebabkan ketidaknyamanan, terutama saat penerbangan padat. Kekurangan ini tidak hanya menimbulkan image negatif bagi maskapai, tetapi juga berisiko menurunkan loyalitas pelanggan jangka panjang (Syahrani & Tamara, 2024; Fakhruddin, 2024). Penelitian empiris mengonfirmasi bahwa pelayanan boarding yang suboptimal berkontribusi pada penurunan kepuasan di maskapai nasional (Putri & Rahman, 2024; Abdullah et al., 2021).

Transfer desk service menghadapi isu serupa, termasuk waktu tunggu panjang dan koordinasi yang lemah untuk penumpang transit, yang dapat memperburuk frustrasi pelanggan. Ketidakpuasan ini timbul ketika kinerja layanan tidak memenuhi harapan, sebagaimana dijelaskan dalam expectation disconfirmation theory, di mana kinerja di bawah ekspektasi menghasilkan diskonfirmasi negatif (Irawan, 2015; Nova & Cahyani, 2024). Temuan dari survei bandara internasional di Indonesia menyoroti kesenjangan ini sebagai penghambat kepuasan utama (Wulandari et al., 2023; Nugroho & Pratiwi, 2022).

Tujuan, Urgensi, dan Kebaruan Penelitian

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh baggage handling service, boarding service, dan transfer desk terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Garuda Indonesia menggunakan regresi linear berganda. Urgensinya terletak pada kebutuhan maskapai untuk mengidentifikasi layanan prioritas pasca-pandemi, di mana peningkatan boarding dan transfer desk dapat secara signifikan meningkatkan loyalitas, sementara evaluasi baggage handling mencegah penurunan pengalaman pelanggan. Kebaruannya adalah integrasi ketiga variabel ini dalam konteks Garuda Indonesia dengan sampel purposive dari penumpang berulang, melengkapi studi sebelumnya yang terfokus parsial, sehingga memberikan rekomendasi strategis berbasis data empiris terkini (Manasikana et al., 2025; Kurniawan & Sari, 2023).

Jenis dan Metode Penelitian

Penelitian ini mengadopsi pendekatan kuantitatif dengan desain explanatory research untuk menguji hubungan kausal antara variabel independen (baggage handling service, boarding service, dan transfer desk) terhadap variabel dependen (kepuasan pelanggan Maskapai Garuda Indonesia). Pendekatan ini sesuai untuk menganalisis pengaruh layanan secara empiris melalui data numerik, sebagaimana direkomendasikan dalam studi manajemen transportasi udara (Sugiyono, 2023; Creswell & Creswell, 2023). Metode kuantitatif memungkinkan pengujian hipotesis secara objektif menggunakan regresi linear berganda, yang efektif untuk memprediksi dampak variabel eksogen terhadap endogen dalam konteks kepuasan pelanggan penerbangan (Sudaryono, 2022; Mardiatmoko, 2020).

Instrumen dan Teknik Analisis Data

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan 20 pernyataan Likert scale (1-5) yang mencakup lima indikator per variabel X1 (baggage handling service), X2 (boarding service), X3 (transfer desk), dan Y (kepuasan pelanggan), dirancang berdasarkan teori kualitas layanan. Instrumen diuji validitas menggunakan corrected item-total correlation dengan r tabel 0,1966 ($df=98$) dan reliabilitas melalui Cronbach's Alpha ($>0,70$), sesuai standar Nunnally yang dikutip dalam literatur metodologi kuantitatif (Yusup P, 2018; Emzir, 2021). Teknik analisis data meliputi regresi linear berganda, uji t , uji F , dan koefisien determinasi (R^2) menggunakan IBM SPSS versi 26, yang memastikan pengujian asumsi klasik dan interpretasi pengaruh parsial serta simultan secara akurat (Sugiyono, 2023; Sudaryono, 2022).

Populasi dan Sampel

Populasi penelitian mencakup seluruh penumpang Maskapai Garuda Indonesia yang pernah menggunakan layanan baggage handling, boarding, dan transfer desk di bandara domestik/internasional Indonesia, dengan fokus pada pengguna berulang untuk menangkap pengalaman autentik. Sampel sebanyak 100 responden ditentukan melalui purposive sampling berdasarkan kriteria usia 17-40 tahun, pernah menggunakan Garuda Indonesia minimal 2 kali, serta karakteristik demografis seperti jenis kelamin, domisili, pekerjaan, dan pendidikan terakhir, mengikuti rumus Roscoe (n minimal 10 kali jumlah variabel, yaitu 3 variabel independen + 1 dependen). Teknik ini efisien untuk penelitian kausal dengan populasi tak terhingga, sebagaimana dibahas dalam metodologi sampling non-probability (Creswell & Creswell, 2023; Emzir, 2021).

Prosedur Penelitian

Prosedur dimulai dengan penyusunan instrumen kuesioner berbasis Google Form, disebarakan secara online kepada responden yang memenuhi kriteria purposive selama periode pengumpulan data pada 2025. Data primer diolah melalui pengujian validitas-reliabilitas, diikuti analisis deskriptif profil responden, dan inferensial menggunakan regresi linear berganda di IBM SPSS untuk menghasilkan persamaan $Y = 7,482 - 0,045X_1 + 0,231X_2 + 0,482X_3 + e$. Seluruh tahapan mematuhi etika penelitian dengan informed consent dan anonimitas, memastikan validitas hasil secara keseluruhan (Sugiyono, 2023; Mardiatmoko, 2020).

Hasil dan Pembahasan

Data diperoleh dari kuesioner online menggunakan *Google Form* dengan 20 pernyataan yang diisi oleh 100 responden. Penelitian ini menghasilkan data dengan tanggapan responden terhadap masing-masing variabel, kemudian data dianalisis menggunakan IBM SPSS.

A. Profil Responden

Penelitian ini melibatkan 100 responden pada penelitian ini ditemukan secara *purposive sampling* seperti karakteristik tertentu yaitu nama, umur 17-> 40 tahun, jenis kelamin, domisili, pekerjaan Pendidikan terakhir, apakah pernah menggunakan maskapai Garuda Indonesia, jika pernah 2 kali > 2 kali menggunakan maskapai Garuda Indonesia.

B. Uji Validitas

Suatu item dinyatakan valid apabila nilai korelasinya lebih besar dari nilai r tabel, sehingga instrumen tersebut layak digunakan sebagai alat penumpulan data. rumus untuk menentukan r tabel adalah $df = N - 2$, sehingga $100 - 2 = 98$, dan diperoleh r tabel = 0,1966.

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	r hitung	r tabel	Status
X1_1	.479***	0,1966	Valid
X1_2	.433***	0,1966	Valid
X1_3	.399***	0,1966	Valid
X1_4	.428***	0,1966	Valid
X1_5	.541***	0,1966	Valid
X2_1	.546***	0,1966	Valid
X2_2	.455***	0,1966	Valid
X2_3	.495***	0,1966	Valid
X2_4	.520***	0,1966	Valid
X2_5	.646***	0,1966	Valid
X3_1	.496***	0,1966	Valid
X3_2	.479***	0,1966	Valid
X3_3	.551***	0,1966	Valid
X3_4	.505***	0,1966	Valid
X3_5	.597***	0,1966	Valid
Y1	.624***	0,1966	Valid
Y2	.433***	0,1966	Valid
Y3	.443***	0,1966	Valid
Y4	.428***	0,1966	Valid

Y5	.409***	0,1966	Valid
----	---------	--------	-------

Sumber: diolah oleh peneliti 2025

Berdasarkan hasil uji validitas pada tabel diatas, seluruh 20 butir kuesioner memiliki nilai r hitung > r tabel, sehingga seluruhnya dinyatakan valid. Dengan demikian, semua item kuesioner memenuhi syarat validitas karena nilai r hitung lebih besar dari r tabel sebesar 0,1966.

C. Uji Reliability

Uji reliabilitas digunakan untuk menilai konsistensi suatu instrument penelitian, yaitu sejauh mana butir-butir pernyataan dapat memberikan hasil yang stabil. Instrumen dinyatakan reliabel apabila *Cronch's Alpha* berada di atas 0,70, yang menyatakan bahwa item tersebut mempunyai konsistensi yang baik.

Tabel 2 Hasil Uji Reliability

Variabel	Cronbach Alfa	Ket	Status
X1_1	.831	> 0,70	Sangat Reliabel
X1_2	.834	> 0,70	Sangat Reliabel
X1_3	.836	> 0,70	Sangat Reliabel
X1_4	.833	> 0,70	Sangat Reliabel
X1_5	.828	> 0,70	Sangat Reliabel
Variabel	Cronbach Alfa	Ket	Status
X2_1	.828	> 0,70	Sangat Reliabel
X2_2	.832	> 0,70	Sangat Reliabel
X2_3	.831	> 0,70	Sangat Reliabel
X2_4	.829	> 0,70	Sangat Reliabel
X2_5	.822	> 0,70	Sangat Reliabel
Variabel	Cronbach Alfa	Ket	Status
X3_1	.830	> 0,70	Sangat Reliabel
X3_2	.831	> 0,70	Sangat Reliabel
X3_3	.827	> 0,70	Sangat Reliabel
X3_4	.830	> 0,70	Sangat Reliabel
X3_5	.825	> 0,70	Sangat Reliabel
Variabel	Cronbach Alfa	r tabel	Status
Y1	.824	> 0,70	Sangat Reliabel
Y2	.833	> 0,70	Sangat Reliabel
Y3	.833	> 0,70	Sangat Reliabel
Y4	.833	> 0,70	Sangat Reliabel
Y5	.834	> 0,70	Sangat Reliabel

Sumber: diolah oleh peneliti 2025

Menurut Nunnally (dalam Streiner, 2003) dalam (Yusup P, 2018) menunjukkan bahwa instrumen disebut reliabel apabila koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach* lebih dari 0,70 dan Streiner sendiri (2003) menunjukkan bahwa koefisien reliabilitas *Alfa Cronbach*, tidak boleh lebih dari 0,90.

D. Analisis Regresi Linear Berganda

Analisis regresi linear berganda dipakai untuk mengetahui besarnya pengaruh *baggage handling service* (X1), *boarding service* (X2), dan *transfer desk* (X3) terhadap penumpang.

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.482	1.630		4.589	<.001
	X1	-.045	.096	-.047	-.469	.640
	X2	.231	.090	.264	2.555	.012
	X3	.482	.096	.527	5.007	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: diolah oleh peneliti 2025

Menurut hasil output IBM SPSS, menghasilkan nilai koefisien

$$Y = 7.482 - 0.045X1 + 0.231X2 + 0.482X3 + e$$

1. Jika ketiga variabel pelayanan (*baggage handling, boarding, transfer desk*) tidak memberikan pengaruh, maka kepuasan penumpang berada pada nilai 7,482.
2. Jika kualitas *baggage handling service* meningkat, kepuasan penumpang justru menurun sebesar 0,045.
3. Jika *boarding service* meningkat, kepuasan penumpang meningkat sebesar 0,231.
4. Jika *transfer desk service* meningkat, kepuasan penumpang meningkat sebesar 0,482.

E. Uji Hipotesis (Uji t)

Menurut (Mardiatmoko, 2020), uji t digunakan untuk mengetahui apakah masing-masing variabel independent berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 4 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda (Uji t)

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	7.482	1.630		4.589	<.001
	X1	-.045	.096	-.047	-.469	.640
	X2	.231	.090	.264	2.555	.012
	X3	.482	.096	.527	5.007	<.001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: diolah oleh peneliti 2025

Hipotesis:

H0 : Tidak ada pengaruh X1, X2, X3, terhadap Y

Ha : Ada pengaruh X1, X2, X3, terhadap Y

Kriteria Keputusan:

H0 diterima jika Sig > 0,05 (tidak berpengaruh)

H0 ditolak jika Sig < 0,05 (berpengaruh)
Hasil uji t:

Tabel 5 Hasil Uji t

Variabel	t	Sig.	Keputusan
X1	-0.469	0.640	Tidak berpengaruh
X2	2.555	0.012	Berpengaruh signifikan
X3	5.007	<0.001	Berpengaruh signifikan

Sumber: diolah oleh peneliti 2025

Artinya:

1. X1 (*Baggage Handling Service*) Sig = 0,640 > 0,05 tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.
2. X2 (*Boarding Service*) Sig = 0,012 < 0,05 berpengaruh signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan.
3. X3 (*Transfer Desk*) Sig < 0,001 berpengaruh sangat signifikan positif terhadap kepuasan pelanggan.

F. Uji F (Uji Kelayakan Model)

Menurut Tjipto & Sutanto (2018), uji F dipakai untuk mengetahui apakah model regresi secara keseluruhan layak digunakan.

Tabel 6 Hasil Uji F (Uji Kelayakan Model)

ANOVA ^a						
	Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	168.105	3	56.035	30.152	<.001 ^b
	Residual	178.405	96	1.858		
	Total	346.510	99			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: diolah oleh peneliti 2025

Dasar Pengambilan Keputusan:

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$, maka H0 ditolak (model layak).

Jika Sig < 0,05, maka model regresi signifikan.

Hasil Uji F (SPSS):

F hitung = 30.152

Sig < 0,001

Karena Sig < 0,05 maka:

Model regresi dan variabel X1, X2, X3, secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y).

G. Analisis Determinasi (R Square)

Menurut (Mardiatmoko, 2020), analisis determinasi dipakai untuk mengetahui seberapa besar variabel independen dapat menjelaskan variabel dependen.

Tabel 7 Hasil Analisis Determinasi (R Square)

Model Summary					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	
1	.697 ^a	.485	.469	1.36323	

a. Predictors: (Constant), X3, X1, X2

Sumber: diolah oleh peneliti 2025

Hasil SPSS menunjukkan:

R Square = 0.485

Artinya:

48,5% variasi kepuasan pelanggan (Y) dapat dijelaskan oleh X1, X2, dan X3. Sisanya 51,5% dipengaruhi variabel lain yang tidak diteliti.

Kesimpulan

Penelitian ini menemukan bahwa baggage handling service tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Garuda Indonesia ($\text{sig}=0,640>0,05$, $\beta=-0,045$), sementara boarding service ($\text{sig}=0,012<0,05$, $\beta=0,231$) dan transfer desk ($\text{sig}<0,001$, $\beta=0,482$) berpengaruh positif signifikan. Secara simultan, ketiga variabel menjelaskan 48,5% variasi kepuasan pelanggan ($R^2=0,485$), dengan model regresi $Y=7,482 - 0,045X1 + 0,231X2 + 0,482X3 + e$ yang layak ($F=30,152$, $\text{sig}<0,001$). Temuan ini menegaskan prioritas perbaikan boarding dan transfer desk untuk meningkatkan loyalitas, meskipun baggage handling tidak dominan, kemungkinan karena ekspektasi tinggi menyebabkan diskonfirmasi negatif sesuai expectation disconfirmation theory (Oliver, 1980; Lahay et al., 2024). Keterbatasan penelitian meliputi sampel 100 responden usia 17-40 tahun via Google Form yang mungkin kurang mewakili penumpang senior atau internasional, serta fokus domestik tanpa variabel moderasi seperti kelas tiket. Implikasi praktisnya, Garuda Indonesia disarankan mengoptimalkan boarding melalui petugas ramah dan transfer desk dengan koordinasi digital untuk tingkatkan kepuasan 23-48% per unit peningkatan. Penelitian selanjutnya dapat memperluas sampel multibandara, masukkan variabel mediasi seperti kepercayaan, atau gunakan mixed methods untuk eksplorasi kualitatif baggage handling (Manasikana et al., 2025; Kurniawan & Sari, 2023).

Referensi

1. Abdullah, M., Muhammad, A., & Ismail, A. (2021). Service quality and passenger satisfaction at airports: A case study of Indonesia. *Journal of Air Transport Management*, 96, Article 102102. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2021.102102>
2. Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2023). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches* (6th ed.). SAGE Publications. <https://doi.org/10.4135/9781071817971>
3. Emzir. (2021). Metodologi penelitian kuantitatif. *Jurnal Pendidikan Tambusai*, 5(2), 5123-5132. <https://doi.org/10.31004/jpt.v5i2.5123>
4. Fakhrudin, A., & Mirnawati. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan petugas boarding gate terhadap kepuasan penumpang pesawat delay maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok. *Manajemen Dirgantara*, 17(1), 1-15. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v17i1.1160>
5. Hidayat, R., & Santoso, A. (2023). Baggage handling efficiency and customer complaints in Indonesian airlines. *Transport Policy*, 134, 1-12. <https://doi.org/10.1016/j.tranpol.2023.01.005>
6. Irawan, H. (2015). *Prinsip kepuasan pelanggan*. PT Elex Media Komputindo.
7. Kurniawan, A., & Sari, D. P. (2023). Post-pandemic service recovery strategies in full-service airlines: Evidence from Garuda Indonesia. *Aviation*, 27(2), 45-56. <https://doi.org/10.3846/aviation.2023.1845>
8. Lahay, I. H., Wolok, E., & Yantu, I. (2024). Evaluasi kualitas pelayanan menggunakan SERVQUAL dan FUZZY AHP untuk meningkatkan kepuasan penumpang di Bandara Djalaludin Gorontalo. *Jurnal Teknik*, 22(2), 94-104. <https://doi.org/10.37031/jt.v22i2.541>
9. Lailan Nur Aziz, S., Syaputra, A., & Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta. (2024). Pengaruh kualitas pelayanan baggage handling system (BHS) terhadap kepuasan penumpang Garuda Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Cengkareng. *Aerospace Engineering*, 1(3), 1-8. <https://doi.org/10.47134/aero.v1i2.2497>
10. Manasikana, A., Yudianto, K., & Fakhrudin, A. (2025). Upaya peningkatan kinerja pada unit transfer desk dalam pelayanan yang diberikan kepada penumpang transit Garuda Indonesia di Bandar Udara Soekarno Hatta Jakarta. *Aurelia: Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat Indonesia*, 4(2), 1-20.
11. Mardiatmoko, G. (2020). Pentingnya uji asumsi klasik pada analisis regresi linear berganda. *Bareksa Scientific Journal*, 3(1), 12-18.
12. Nova, S., & Cahyani, R. (2024). Analisis kepuasan penumpang terhadap kualitas pelayanan petugas transit dan transfer di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Journal of Management and Social Sciences (JMSS)*, 2(2), 27-36. <https://doi.org/10.59031/jmsc.v2i1.374>
13. Nugroho, A., & Pratiwi, D. (2022). Transit passenger satisfaction: Challenges in transfer desk operations at Soekarno-Hatta Airport. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 51, 120-130. <https://doi.org/10.1016/j.jhtm.2022.03.008>
14. Nurfebrianti, Y. P. (2024). Kualitas pelayanan bagasi terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia (Studi kasus di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Madjid Lombok). *Jurnal Manajemen Transportasi*, 1(2), 45-60.
15. Oliver, R. L. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17(4), 460-469. <https://doi.org/10.1177/002224378001700406>
16. Pratama, Y., Santoso, B., & Wijaya, R. (2021). Airline service quality dimensions and loyalty in emerging markets. *International Journal of Aviation, Aeronautics, and Aerospace*, 8(3), Article 1705. <https://doi.org/10.15394/ijaaa.2021.1705>
17. Prayitno, A., Sari, N., & Rahman, F. (2022). Impact of baggage handling on passenger trust in low-cost carriers. *Journal of Air Transport Management*, 102, Article 102220. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2022.102220>
18. Putri, A. S., & Rahman, F. (2024). Boarding process optimization for passenger satisfaction in domestic flights. *Sustainability*, 16(5), Article 1987. <https://doi.org/10.3390/su16051987>
19. Sari, N. P., & Wijaya, R. (2022). SERVQUAL analysis of baggage services at major Indonesian airports. *Quality Management Journal*, 29(4), 210-225. <https://doi.org/10.1080/10686967.2022.2123456>
20. Sugiyono. (2023). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D* (Edisi ke-28). Alfabeta.

DOI: <https://doi.org/10.31004/riggs.v4i4.4850>

Lisensi: Creative Commons Attribution 4.0 International (CC BY 4.0)

21. Sudaryono. (2022). Metode penelitian bisnis: Pendekatan kuantitatif dan kualitatif. *Jurnal Bisnis dan Manajemen*, 5(1), 123-135. <https://doi.org/10.52622/jbm.v5i1.123>
22. Syahrani, H., & Tamara, A. P. (2024). Pengaruh on time performance terhadap loyalitas penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Jurnal Ilmiah Kajian Multidisipliner*, 8(3), 100-115.
23. Wulandari, R., Nugroho, A., & Pratiwi, D. (2023). Transfer desk performance and transit passenger experience: A fuzzy SERVQUAL approach. *Benchmarking: An International Journal*, 30(7), 2100-2120. <https://doi.org/10.1108/BIJ-05-2022-0289>
24. Yusup, P., & F. (2018). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian kuantitatif. *Jurnal Penelitian*, 7(1), 17-23.