

**PENGARUH *ON TIME PERFORMANCE* PADA MASKAPAI
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR
UDARA *INTERNATIONAL* I GUSTI NGURAH RAI BALI**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan
Program Studi Diploma Tiga
Manajemen Bandar Udara

Oleh :

GUSTI PUTU FRENLYANTARA PUTRA
NIT.55242030031



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
2023**

**PENGARUH *ON TIME PERFORMANCE* PADA MASKAPAI
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR
UDARA *INTERNATIONAL* I GUSTI NGURAH RAI BALI**

TUGAS AKHIR

Karya tulis sebagai salah satu syarat lulus Pendidikan
Program Studi Diploma Tiga
Manajemen Bandar Udara

Oleh :

GUSTI PUTU FRENLYANTARA PUTRA
NIT.55242030031



**PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA
MANAJEMEN BANDAR UDARA
POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
2023**

ABSTRAK

PENGARUH *ON TIME PERFORMANCE* TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNATIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI

Oleh:

GUSTI PUTU FRENLYANTARA PUTRA
NIT: 55242030031

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN BANDAR UDARA

On time performance adalah ukuran kemampuan maskapai untuk menyediakan layanan penerbangan tepat waktu tapi di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai masih ditemukan beberapa maskapai yang datang tidak sesuai jadwal atau *schedule*. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui kepuasan pelanggan terhadap maskapai dan pengaruh *on time performance* terhadap kepuasan pelanggan.

Desain penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pelanggan yang melakukan perjalanan di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai. Teknik sampling yang digunakan adalah *non probability sampling* dengan cara *purposive sampling*. Data yang terkumpul dianalisis dengan teknik uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji determinasi dan uji hipotesis (T-test). Teknik pengumpulan data menggunakan observasi dan kuisioner.

Berdasarkan hasil penelitian didapatkan variabel kepuasan penumpang yang diukur dengan 3 item pernyataan dengan bantuan skala likert 5 poin memiliki nilai rata-rata sebesar 3,90, yaitu berada pada rentang kriteria 3,40 – 4,20. Hal ini berarti sebagian besar penumpang pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sudah merasa puas. Signifikansi pengaruh *on time performance* terhadap kepuasan berdasarkan signifikansi uji-t sebesar 0,000, nilai signifikansinya lebih kecil dari 0,05. Artinya *on time performance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan maka dapat disimpulkan dari penelitian ini adalah sebagai Kepuasan penumpang pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali termasuk kedalam kategori puas. *On time performance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang.

Kata Kunci: *On Time Performance*, Kepuasan Penumpang

ABSTRACT

THE EFFECT OF ON TIME PERFORMANCE ON PASSENGER SATISFACTION AT BALI I GUSTI NGURAH RAI INTERNATIONAL AIRPORT

By:

GUSTI PUTU FRENLYANTARA PUTRA
NIT: 55242030031

PROGRAM STUDY OF DIPLOMA THREE AIRPORT MANAGEMENT

On time performance is a measure of an airline's ability to provide flight services on time but at I Gusti Ngurah Rai International Airport there are still some airlines that come not according to schedule.. The purpose of this study is to determine customer satisfaction with airlines and the effect of on time performance on customer satisfaction.

The design of this study uses quantitative methods with the population in this study is all customers who travel at I Gusti Ngurah Rai International Airport. The sampling technique used is non-probability sampling by purposive sampling. The collected data were analyzed by validity test techniques, reliability tests, simple linear regression analysis, determination tests and hypothesis tests (T-tests). Data collection techniques use observation and questionnaires.

Based on the results of the study, it was found that the passenger satisfaction variable measured by 3 statement items with the help of a 5-point likert scale had an average value of 3.90, which was in the range of criteria 3.40 – 4.20. This means that most passengers at Bali I Gusti Ngurah Rai International Airport are satisfied. The significance of the effect of on time performance on satisfaction based on the significance of the t-test is 0.000, the significance value is less than 0.05. This means that on time performance has a positive and significant effect on passenger satisfaction.

Based on the results of the research analysis and the results of the discussion, it can be concluded from this study as passenger satisfaction at Bali I Gusti Ngurah Rai International Airport is included in the satisfied category. On time performance has a positive and significant effect on passenger satisfaction.

Keywords: *On Time Performance, Passenger Satisfaction*

PENGESAHAN PEMBIMBING

Tugas Akhir : "PENGARUH ON TIME PERFORMANCE TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNATIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI" telah diperiksa dan disetujui untuk diuji sebagai salah satu syarat lulus pendidikan Program Studi Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara Angkatan Ke-1, Politeknik Penerbangan Palembang - Palembang



Nama : GUSTI PUTU FRENLYANTARA PUTRA
NIT : 55242030031

PEMBIMBING I

MINULYA ESKA NUGRAHA, M.Pd
Penata Muda Tk.I (III/b)
NIP. 19880308 202012 1 006

PEMBIMBING II

NINING IDYANINGSIH, S.A.P., M.Adm.KP.
Penata Tingkat.I (III/d)
NIP. 19771121 200312 2 017

KETUA PROGRAM STUDI

DWI CANDRA YUNIAR, S.H., S.S.T., M.Si.
Pembina (IV/a)
NIP. 19760612 199803 1 001

PENGESAHAN PENGUJI

Tugas Akhir : "PENGARUH ON TIME PERFORMANCE TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNATIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI" telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Diploma III Manajemen Bandar Udara Angkatan Ke-1, Politeknik Penerbangan Palembang – Palembang. Tugas Akhir ini dinyatakan LULUS Program Diploma III pada tanggal 25 Juli 2023.

ANGGOTA



WAHYUDI SAPUTRA, S.Si.T., M.T.

Pembina (IV/a)

NIP. 19821107 200502 1 001

SEKRETARIS



NINING IDYANINGSIH, S.A.P., M.Adm.KP.

Penata Tingkat.I (III/d)

NIP. 19771121 200312 2 017

KETUA



Ir. ASEP MUHAMAD SOLEH, S.Si.T., S.T., M. Pd

Pembina (IV/a)

NIP.19750621 199803 1 002

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Gusti Putu Frenlyantara Putra

NIT : 55242030031

Program Studi : Diploma Tiga Manajemen Bandar Udara

Menyatakan bahwa tugas akhir berjudul “PENGARUH ON TIME PERFORMANCE TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNATIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI” merupakan karya asli saya bukan merupakan hasil plagiarisme.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik dari Politeknik Penerbangan Palembang.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Palembang, 25 Juli 2023

Yang Membuat Pernyataan



Gusti Putu Frenlyantara Putra

PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR

Tugas Akhir D.III yang tidak dipublikasikan terdaftar dan tersedia di Perpustakaan Politeknik Penerbangan Palembang, dan terbuka untuk umum dengan ketentuan bahwa hak cipta ada pada pengarang dengan mengikuti aturan HaKI yang berlaku di Politeknik Penerbangan Palembang. Referensi seizin pengarang dan harus disertai dengan kaidah ilmiah untuk menyebutkan sumbernya.

Sitasi hasil penelitian Tugas Akhir ini dapat di tulis dalam bahasa Indonesia sebagai berikut:

Putra, G. P. (2023). PENGARUH ON TIME PERFORMANCE TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNATIONAL I GUSTI NGURAH RAI BALI. Tugas Akhir Program Diploma III, Politeknik Penerbangan Palembang.

Memperbanyak atau menerbitkan sebagian atau seluruh tugas akhir haruslah seizin Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara, Politeknik Penerbangan Palembang.

*Dipersembahkan kepada
Ibunda yang dirumah*

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan segala puji serta syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa karena atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini sesuai jadwal yang ditentukan. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat kelulusan pada Program Pendidikan Diploma 3 Manajemen Bandar Udara. Penulis menyadari bahwa Tugas akhir ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan, bimbingan, dan nasehat dari berbagai pihak selama penyusunan Tugas akhir ini. Perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Kedua Orang Tua yang senantiasa mendoakan dan selalu memberikan dukungan kepada penulis dan juga saudara-saudara penulis.
2. Bapak Sukahir, S.SiT., M.T., selaku Direktur Politeknik Penerbangan Palembang.
3. Dwi Candra Yuniar, S.H.,S.ST. selaku Ketua Prodi Manajemen Bandar Udara Politeknik Penerbangan Palembang
4. Bapak Minulya Eska Nugraha, M.Pd selaku Dosen Pembimbing Pertama
5. Ibu Nining Idyaningsih, M.Adm.KP. selaku Dosem Pembimbing Kedua
6. Seluruh Dosen dan Civitas Akademika Program Studi MBU
7. Rekan-rekan Taruna/i Poltekbang Palembang yang sudah memberi support.
8. Semua pihak yang telah membantu, membimbing dan mengarahkan penulis selama pembuatan proposal tugas akhir ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Dalam penulisan tugas akhir ini tentunya masih terdapat banyak kesalahan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat membantu untuk kesempurnaan proposal tugas akhir ini. Semoga proposal tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi saya pada khususnya dan bagi pembaca pada umumnya.

Palembang, 25 Juli 2023

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Frenhyantara Putra', written in a cursive style with a long horizontal stroke at the bottom.

(Gusti Putu Frenhyantara Putra)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	ii
PENGESAHAN PEMBIMBING.....	iv
PENGESAHAN PENGUJI.....	v
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN	vi
PEDOMAN PENGGUNAAN TUGAS AKHIR	vii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan masalah.....	2
C. Tujuan Penelitian.....	2
D. Batasan Masalah.....	2
E. Manfaat Penelitian.....	3
F. Sistematika Penulisan.....	3
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	4
A. Teori-Teori Penunjang.....	4
1. Bandar Udara	4
2. <i>On Time Performance</i>	4
3. Keterlambatan Penerbangan	5
4. Kepuasan Pelanggan.....	8
B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan	8
BAB III METODE PENELITIAN.....	12
A. Desain Penelitian	12
B. Variabel Penelitian	12

C.	Populasi, sampel, dan objek penelitian.....	14
1.	Populasi.....	14
2.	Sampel	14
3.	Objek Penelitian.....	14
D.	Teknik Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian	14
1.	Teknik Pengumpulan Data	14
2.	Instrumen Penelitian	15
E.	Teknik Analisis Data	15
1.	Uji Instrumen	15
2.	Uji Asumsi Klasik.....	16
3.	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	16
4.	Uji Determinasi.....	16
5.	Uji Hipotesis	17
F.	Tempat dan Waktu Penelitian	17
BAB IV	HASIL/ANALISIS SERTA DISKUSI.....	19
A.	Hasil Analisis dan Pembahasan.....	19
1.	Karakteristik Responden.....	19
2.	Statistik Deskriptif	21
3.	Uji Instrumen Penelitian	24
4.	Uji Asumsi Klasik.....	25
5.	Analisis Regresi Linier Sederhana.....	29
6.	Koefisien Determinasi R ²	30
7.	Uji Hipotesis (<i>T-test</i>)	30
B.	Pembahasan	31
BAB V	PENUTUP.....	33
A.	Simpulan.....	33
B.	Saran	33

DAFTAR PUSTAKA	34
LAMPIRAN.....	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar III.1 Variabel Penelitian	12
Gambar IV.1 Uji Normalitas (Normal Probability Plot).....	26
Gambar IV.2 Grafik Scatterplot.....	28

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Kajian Penelitian	9
Tabel III.1 Indikator variabel bebas (X)	13
Tabel III.2 Indikator variabel terikat (Y)	13
Tabel III.3 Skala Likert.....	15
Tabel IV.1. Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	19
Tabel IV.2 Distribusi Responden Menurut Usia.....	20
Tabel IV.3 Distribusi Responden Menurut Maskapai.....	20
Tabel IV.4 Kriteria Rata-rata Skor dan Kategori Penilaian	21
Tabel IV.5 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang On Time Performance Pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali	22
Tabel IV.6 Distribusi Frekuensi Jawaban Responden Tentang Kepuasan Penumpang Pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali.....	23
Tabel IV.7 Hasil Uji Validitas	24
Tabel IV.8 Tabel Uji Reabilitas	25
Tabel IV.9 Uji Normalitas menggunakan Kolmogorov-Smirnov.....	26
Tabel IV.10 Uji Heteroskedastisitas (Uji Glejser)	27
Tabel IV.11 Uji Linieritas	28
Tabel IV.12 Tabel Analisis Regresi Linier Sederhana.....	29
Tabel IV.13 Hasil Uji Determinasi	30
Tabel IV.14 Tabel Hasil Uji-t	31

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner Penelitian	36
Lampiran B. Tabulasi Data	39
Lampiran C. Hasil Uji Karakteristik	45
Lampiran D. Hasil Analisis Deskriptif.....	46
Lampiran E. Hasil Uji Validitas	48
Lampiran F. Hasil Uji Reliabilitas	49
Lampiran G. Hasil Uji Asumsi Klasik	50
Lampiran H. Hasil Analisis Linier Sederhana	52
Lampiran I. Hasil Uji Hipotesis	53
Lampiran J. Dokumentasi	54

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Industri pariwisata sangat terkait dengan transportasi. Transportasi yang memadai merupakan salah satu komponen aksesibilitas bagi tempat pariwisata. Di era globalisasi seperti sekarang ini kebutuhan akan sarana transportasi yang nyaman, murah dan cepat sangat dibutuhkan oleh setiap orang dan transportasi yang cukup populer bagi mereka yang membutuhkan efisiensi waktu dan kenyamanan adalah pesawat terbang. Transportasi Udara menjadi kebutuhan sampai saat ini, dimana manusia di tuntut untuk dapat berpindah tempat dari satu tempat ke tempat lainnya dengan waktu yang seminimal mungkin. Untuk dapat bergerak cepat, tentu saja diperlukan moda transportasi dengan teknologi yang maju dan sarana transportasi yang dapat berpindah dari satu tempat ke tempat lain dengan cepat adalah moda transportasi udara. Jasa penerbangan di Indonesia berkembang cukup pesat, ditandai dengan banyaknya penerbangan domestik maupun internasional, banyaknya maskapai- maskapai penerbangan baru dan bertambahnya Bandar Udara (Bandara) di berbagai daerah di Indonesia. Bandar Udara *Internasional I Gusti Ngurah Rai* Bali berlokasi di Jalan Raya Gusti Ngurah Rai, Tuban, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali. Nama Bandar Udara Internasional I Gusti I Gusti Ngurah Rai Bali diambil dari seorang pahlawan bernama I Gusti Ngurah Rai yang berasal dari Bali. Bandar Udara *Internasional I Gusti Ngurah Rai* Bali dibangun tahun 1930 oleh *Departement Voor Verkeer en Waterstaats* (semacam Departemen Pekerjaan Umum). Landas pacu berupa *airstrip* sepanjang 700 m dari rumput di tengah ladang dan pekuburan di desa Tuban. Bandar Udara *International I Gusti Ngurah Rai* Bali menerima berbagai rute penerbangan seperti rute penerbangan domestic dan international. Ada banyak maskapai yang sudah dilayani seperti *Citilink, Air, Batik Air, Wing Air, Transnusa, Air Asia* dan lain-lain.

On time performance merupakan alat ukuran kemampuan maskapai untuk menyediakan layanan penerbangan tepat waktu, atau dengan kata lain, kemampuan maskapai untuk menyelesaikan kegiatan penerbangan tepat waktu. Namun di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali masih ditemukan beberapa maskapai yang datang tidak sesuai jadwal atau schedule seperti contoh pesawat citilink pada bulan Desember memiliki tingkat keterlambatan 1246 menit dalam sebulan. Jika dihitung rata-rata dalam sehari mendapatkan 41,5 menit mengalami keterlambatan yang dapat berdampak kepada kenyamanan dari pelanggan dan dapat berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Jika sebuah pesawat datang sesuai dengan jadwal yang di tentukan maka dapat dipastikan pelanggan akan semakin tertarik dan dengan senang hati akan melakukan pembelian kembali namun sebaliknya apabila pesawat sering mengalami keterlambatan maka penumpang akan enggan untuk melakukan pembelian kembali karena tidak merasa puas dan mengalami kerugian.

Dari latar belakang masalah diatas membuat penulis tertarik untuk mengangkat judul penelitian tentang “Pengaruh *On Time Performance* Pada Maskapai Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara *International I Gusti Ngurah Rai Bali*”

B. Rumusan masalah

Beberapa rumusan masalah yang diangkat pada proposal penelitian yaitu:

1. Bagaimana kepuasan pelanggan terhadap maskapai?
2. Bagaimana pengaruh *on time performance* terhadap kepuasan pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari dilaksanakannya penelitian tentang analisis *On time performance* yaitu :

1. Mengetahui kepuasan pelanggan terhadap maskapai
2. Mengetahui pengaruh *on time performance* terhadap kepuasan pelanggan

D. Batasan Masalah

Berdasarkan penelitian di atas, Batasan dalam penelitian ini yaitu tidak membahas secara detail tentang penyebab dari keterlambatan sebuah maskapai.

E. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini adalah dapat menjadi sebuah masukan kepada maskapai di Bandar Udara *International I Gusti Ngurah Rai* terkait beberapa kepuasan pelanggan terhadap *on time performance* dari maskapai .

F. Sistematika Penulisan

1. BAB I Pendahuluan
 - a. Latar Belakang Masalah
 - b. Rumusan Masalah
 - c. Tujuan Penelitian
 - d. Batasan Masalah
 - e. Manfaat Penelitian
 - f. Sistematika Penulisan
2. BAB II Tinjauan Pustaka
 - a. Teori-Teori Penunjang
 - b. Variabel Penelitian
3. BAB III Metodologi Penelitian
 - a. Desain Penelitian
 - b. Variabel Penelitian
 - c. Ppopulasi, Sampel, dan Objek Penelitian
 - d. Teknik Pengumpulan Data
 - e. Teknik Analisis Data
 - f. Tempat dan Waktu Penelitian
4. BAB IV Hasil / Analisis Serta Diskusi
 - a. Hasil Analisis dan Pembahasan
 - b. Pembahasan
5. BAB V Simpulan dan Saran
 - a. Simpulan
 - b. Saran

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Teori-Teori Penunjang

1. Bandar Udara

Tercantum pada Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang penerbangan dijelaskan bahwa Bandar udara adalah Kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landar, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang.

2. *On Time Performance*

On Time Performance (OTP) merupakan ketepatan waktu yang bisa dicapai oleh suatu penerbangan yang dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Menurut Hayatun, W (2022) *On Time Performance* (OTP) adalah ukuran kemampuan maskapai untuk menyediakan layanan penerbangan tepat waktu, atau dengan kata lain, kemampuan maskapai untuk menyelesaikan kegiatan penerbangan tepat waktu. Ada pun menurut Girasyitia,G (2015) *On time performance* adalah suatu keadaan ketika waktu keberangkatan dan waktu kedatangan pesawat udara sesuai dengan yang telah ditetapkan. Dari 3 definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa *On Time Performance* adalah ketepatan waktu yang dapat dicapai oleh maskapai dalam ketepatan waktu keberangkatan ataupun kedatangan. Penumpang akan lebih mempercayai maskapai jika pesawat tiba tepat waktu. Ketika persaingan antar maskapai semakin meningkat, semua maskapai berusaha untuk menjaga keberangkatan dan kedatangan tepat waktu.

Maskapai penerbangan harus memperhatikan faktor ketepatan waktu, karena ketepatan waktu merupakan salah satu hal yang penting dalam pelayanan kepada pengguna jasa. Setiap maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia pastinya harus terus dievaluasi oleh pemerintah agar faktor *On Time Performance* (OTP) dapat terus meningkat.

On Time Performance merupakan faktor yang mempengaruhi dalam dunia penerbangan yang mengarah pada loyalitas konsumen terhadap maskapai. Jika maskapai mengalami penundaan penerbangan, ini bisa menjadi salah satu alasan penumpang tidak mau terbang dengan maskapai tersebut. Faktor-faktor tidak tercapainya *On Time Performance* menurut Dortina (2017), meliputi:

- a. *Ramp Handling* Muatan dan pos, dokumen pesawat terbang , *refueling, catering*, kerusakan pada waktu *boarding*, pembersihan pesawat.
- b. *Terminal Handling Check-In* terlambat, VIP, Penanganan *Group passenger* yang bermasalah, *oversales*, penyelesaian bagasi.
- c. *Operational Handling* Adanya perubahan atau masalah pada dokumentasi penerbangan, penumpang yang bermasalah dengan tiketnya, sistem data atau *computer check-in* rusak atau hang.
- d. *Technical Problem* Pesawat terlambat keluar dari hangar, kerusakan pada pesawat, spares atau peralatan yang kurang, penggantian pesawat (karena alasan teknis).
- e. *Extern Cuaca*, masalah pada imigrasi dan pabean, *airport security*, crew pesawat yang terlambat serta fasilitas bandara yang bermasalah.

3. Keterlambatan Penerbangan

Keterlambatan Penerbangan adalah perbedaan antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dan waktu keberangkatan atau kedatangan yang sebenarnya. Menurut PM 89 Tahun 2015 tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay*

Management) pada Maskapai Penerbangan Niaga Berjadwal Indonesia telah dinyatakan bahwa terdapat faktor-faktor penyebab keterlambatan atau penundaan penerbangan.:

- a. faktor manajemen airline;
 - a) keterlambatan pilot, co pilot, dan awak kabin;
 - b) keterlambatan jasa boga (*catering*);
 - c) keterlambatan penanganan di darat;
 - d) menunggu penumpang, baik yang baru melapor (*check in*), pindah pesawat (*transfer*) atau penerbangan lanjutan (*connecting flight*); dan
 - e) ketidaksiapan pesawat udara
- b. faktor teknis Operasional;
 - a) bandar udara untuk keberangkatan dan tujuan tidak dapat digunakan operasional pesawat udara;
 - b) lingkungan menuju bandar udara atau landasan terganggu fungsinya misalnya retak, banjir, atau kebakaran;
 - c) terjadinya antrian pesawat udara lepas landas (*take off*), mendarat (*landing*), atau alokasi waktu keberangkatan (*departure slot time*) di bandar udara; atau
 - d) keterlambatan pengisian bahan bakar (*refuelling*)
- c. faktor cuaca;
 - a) hujan lebat;
 - b) banjir;
 - c) petir;
 - d) badai;
 - e) kabut;
 - f) asap;
 - g) jarak pandang di bawah standar minimal; atau
 - h) kecepatan angin yang melampaui standar maksimal yang mengganggu keselamatan penerbangan
- d. faktor Lain-lain.

Faktor lain-lain sebagaimana dimaksud adalah faktor yang disebabkan diluar faktor manajemen airlines, teknis operasional dan cuaca, antara lain kerusakan dan/atau demonstrasi di wilayah bandar udara.

Keterlambatan penerbangan dikelompokkan dalam 6 (enam) kategori keterlambatan, yaitu:

- a) kategori 1, keterlambatan 30 menit s/d 60 menit;
- b) kategori 2, keterlambatan 61 menit s/d 120 menit;
- c) kategori 3, keterlambatan 121 menit s/d 180 menit;
- d) kategori 4, keterlambatan 181 menit s/d 240 menit;
- e) kategori 5, keterlambatan lebih dari 240 menit; dan
- f) kategori 6, pembatalan penerbangan.

Pada PM 89 Tahun 2015 dijelaskan Badan Usaha Angkutan Udara wajib memberikan kompensasi sesuai dengan kategori keterlambatan sebagai berikut:

- a) Keterlambatan kategori 1, kompensasi berupa minuman ringan;
- b) Keterlambatan kategori 2, kompensasi berupa minuman dan makanan ringan (*snack box*);
- c) Keterlambatan kategori 3, kompensasi berupa minuman dan makanan berat (*heavy meal*);
- d) Keterlambatan kategori 4, kompensasi berupa minuman, makanan ringan (*snack box*), makanan berat (*heavy meaty*);
- e) Keterlambatan kategori 5, kompensasi berupa ganti rugi sebesar rp. 300.000,00 (tiga ratus ribu rupiah);
- f) Keterlambatan kategori 6, badan usaha angkutan udara wajib mengalihkan ke penerbangan berikutnya atau mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*); dan
- g) Keterlambatan pada kategori 2 sampai dengan 5, penumpang dapat dialihkan ke penerbangan berikutnya atau

mengembalikan seluruh biaya tiket (*refund ticket*),

4. Kepuasan Pelanggan

Menurut Kotler (2017), kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul ketika seseorang membandingkan persepsi dan kesannya terhadap kinerja pelayanan dan hasil produk dengan keinginannya sendiri. Menurut penelitian Harjati dan Vanesia (2015), tingkat kepuasan berikut menunjukkan bahwa maskapai puas terhadap pelayanan, puas terhadap pelayanan maskapai, berencana menggunakan maskapai lagi, dan puas merekomendasikan maskapai lain. sedang dalam Dari sini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atas pelayanan yang diberikan. Menurut Wijaya (2018), dimensi-dimensi berikut dapat ditelaah untuk menentukan dimensi kepuasan pelanggan:

- a) Kesesuaian harapan (*Conformity Of Expectations*), Dalam konsep ini kepuasan tidak diukur langsung, tetapi disimpulkan berdasarkan kesesuaian atau ketidaksesuaian antara harapan pelanggan dengan kinerja actual perusahaan.
- b) Minat pembelian ulang (*Repurchase to Recommend*), Kepuasan pelanggan diukur dengan menanyakan apakah pelanggan akan menggunakan jasa perusahaan tersebut lagi
- c) Kesiediaan untuk merekomendasi (*Willingness to Recommend*), Kepuasan pelanggan dapat diukur dengan menanyakan apakah pelanggan merekomendasikan produk tersebut kepada keluarga atau teman.

B. Kajian Penelitian Terdahulu yang Relevan

Penelitian terdahulu yang relevan adalah penelitian yang telah dilakukan yang dianggap relevan dengan judul dan topik yang diminati. Studi-studi ini digunakan untuk menghindari duplikasi studi pada topik yang sama..

Tabel II.1 Kajian Penelitian

No	Nama	Judul	Kesimpulan
1	Hayatun, W., & Kurniasari, Z. (2022).	<i>On Time Performance</i> Maskapai Penerbangan Komersil (Studi Kasus Pada Air Rute Pontianak–Surabaya Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak).	<i>On-Time Performance (OTP) Persentase On-Time Performance (OTP)</i> maskapai penerbangan komersial Lion Air menurun sebesar 47% antara tahun 2017 dan 2020. Faktor yang tidak memungkinkan tercapainya ketepatan waktu antara lain faktor meteorologis seperti kabut asap, faktor teknis seperti kerusakan pesawat akibat hujan lebat, dan faktor operasional seperti jalur pesawat lepas landas dan mendarat.
2	Wicaksono, B. (2019)	Evaluasi <i>On Time Performance</i> Maskapai Penerbangan Berjadwal Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru	Analisis data menunjukkan bahwa faktor meteorologi berupa kabut asap dan hujan lebat, faktor teknis berupa kerusakan pesawat, dan faktor operasional berupa antrean pesawat lepas landas dan mendarat.
3	Sari, S. A. F. (2018)	Analisis Dampak <i>On Time Performance (OTP)</i> pada Kegiatan Transportasi Udara Studi pada Keterlambatan Jadwal Penerbangan di Bandar Udara Internasional Adisutjipto, Yogyakarta	<i>On time performance (OTP)</i> Bandara Internasional Adisucipto tahun 2017 hanya 33% hingga 53%, terendah di Indonesia. Hal ini disebabkan faktor internal seperti fasilitas bandara, kerusakan fasilitas bandara dan kondisi bandara yang merupakan private enclave airport, serta faktor eksternal seperti waktu bongkar muat bagasi dan waktu keberangkatan bandara. Asal usul, tenaga kerja, fasilitas penerbangan, adanya gangguan teknis pada pesawat, dan terakhir faktor cuaca.
4	Dirgayusa, J. (2016)	Evaluasi Kinerja PT Garuda Angkasa Terhadap <i>On Time Performance</i> Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional I Gusti	Sebanyak 349 penerbangan memiliki tingkat ketepatan waktu 72% dan tingkat keterlambatan 28%. Untuk meningkatkan ketepatan waktu, kita perlu mempertimbangkan tiga faktor: infrastruktur dan

		I Gusti Ngurah Rai Bali.	peralatan kerja, sumber daya manusia yang berkualitas dan sumber daya manusia yang mampu menghitung dengan cermat, dan manajemen waktu. Ini cara terbaik untuk menerapkan.
5	Liyas, J. N. (2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Batik Air Pada PT.Group di Bandara Sultan Syarif Khasim II Pekanbaru.	Kualitas layanan memiliki dampak positif terhadap kepuasan pelanggan. Nilai R-squared = 0,815 artinya pengaruh variabel bebas (kualitas pelayanan) terhadap variabel terikat (kepuasan pelanggan) sebesar 81,5%. Dari sini dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, Air Batik Airlines didorong untuk menjaga dan terus meningkatkan kualitas layanan.
6	Ambarwati, S., & Isnugroho, E. (2018)	Pengaruh <i>Perceived Risk, Cost Saving, Dan Time Saving</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pembelian Tiket Pesawat Online Di Situs Tiket	Dari hasil penelitian terbukti persepsi resiko(<i>perceived risk</i>), penghematan biaya (<i>cost saving</i>), dan penghematan waktu(<i>time saving</i>) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan (<i>customer satisfaction</i>) Kontribusi dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan dan panduan bagi praktisi manajemen dalam menjalankan kegiatan bisnis terutama yang berhubungan dengan factor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu, untuk memberikan masukan dalam pengambilan keputusan yang ditujukan untuk memberikan kepuasan terhadap pelanggan

Sumber: Penulis (2023)

