

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Simpulan**

Berdasarkan hasil analisis penelitian dan hasil pembahasan pada bab sebelumnya maka simpulan dari penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kepuasan penumpang pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali termasuk kedalam kategori puas. Hal ini berarti sebagian besar penumpang pada Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sudah merasa puas
2. *On time performance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini berarti jika *On Time Performance* semakin baik, maka kepuasan penumpang juga semakin meningkat, sedangkan jika *On Time Performance* semakin buruk maka kepuasan penumpang akan semakin menurun.

#### **B. Saran**

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terdapat beberapa indikator yang memiliki nilai terendah yang kemudian diperhatikan untuk lebih dapat meningkatkan kepuasan penumpang, berikut adalah indikator yang memiliki nilai terendah dari masing-masing variabel:

1. Pihak maskapai Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali sudah mampu untuk mendapatkan kepuasan dari penumpang dan diharapkan mampu mempertahankan atau meningkatkan lagi tingkat *on time performance* untuk meningkatkan tingkat kepuasan penumpang.
2. Pihak maskapai Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali hendaknya memberikan pelayanan yang maksimal kepada penumpang sehingga penumpang akan merekomendasikan produk yang disediakan maskapai kepada keluarga maupun rekan penumpang, melakukan pembelian kembali pada jasa maskapai.

## DAFTAR PUSTAKA

- Abdul Rahman Raka Aditia, M. W. (2020). Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Konsumen Sepeda Motor Nmax Pada Pt Yamaha . *Jurnal Nasional Manajemen Pemasaran & Sdm*, 23-37.
- Adnan, G., & Latief, M. A. (2020). Metode Penelitian Pendidikan: Penelitian Kuantitatif, Penelitian Kualitatif, Penelitian Tindakan Kelas.
- Almumtazah, N., Azizah, N., Putri, Y. L., & Novitasari, D. C. (2021). Prediksi jumlah mahasiswa baru menggunakan metode regresi linier sederhana. *Jurnal Ilmiah Matematika dan Terapan*, 18(1), 31-40.
- Ambarwati, S. &. (2018). Pengaruh Perceived Risk, Cost Saving, Dan Time Saving Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pembelian Tiket Pesawat Online Di Situs Tiket. *Journal Of Tourism And Economic*, 10-18.
- Christian Hamonangan Sinaga, N. S. (2016). Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Melalui Kepuasan Wisatawan Usantara Pada Maskapai Air Di Bali. *Jurnal Ipta*, 26-32.
- Dirgayusa, J. &. (2016). Evaluasi Kinerja Pt Garuda Angkasa Terhadap *On Time Performance* Maskapai Citilink Bandar Udara Internasional I Gusti I Gusti Ngurah Rai Bali. *Ground Handling Dirgantara*, 31-37.
- Dortina, Y., Kausar, D. R. K., & Mbulu, Y. P. (2017). Pengaruh on Time Performance terhadap Minat Beli Ulang pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. *Journal of Tourism Destination and Attraction*, 5(2), 33-47.
- Harjati Lily dan Venesia Yurike (2015). Pengaruh Kualitas Layanan Dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Tiger Air Mandala. *Jurnal WIDYA Ekonomika*. Volume 1
- Hayatun, W.(2022). *On Time Performance* Maskapai Penerbangan Komersil (Studi Kasus Pada Air Rute Pontianak–Surabaya Di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak). . *Ground Handling Dirgantara*, 397-400.
- Liyas, J. N. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Batik Air Pada Pt. Group Di Bandara Sultan Syarif Khasim Ii Pekanbaru. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan*

*Pembelajarannya*, 112-120.

Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia. Pm 89 Tahun 2015 Tentang Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Dlay Management) Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal Di Indonesia. 2016.

Sari, S. A. (2018). Analisis Dampak *On Time Performance* (Otp) Pada Kegiatan Transportasi Udara (Studi Pada Keterlambatan Jadwal Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto, Yogyakarta). *Doctoral Dissertation, Universitas Brawijaya*, 1-126.

Sugiyono. (2014). Metode Penelitian Bisnis. Bandung: C.V. Alfabeta.

Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D. Bandung: Alfabeta.

Tresiya, D., Djunaidi, & Subagyo, H. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kenyamanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Perusahaan. *Jimek: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Ekonomi*, 208-224.

Togatorop, J., Lie, D., Butarbutar, M., & Wijaya, A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Toko A&A Copier Pematangsiantar. *SULTANIST: Jurnal Manajemen dan Keuangan*, 6(2), 70-86.

Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan International Civil Aviation Organization (Icao). *Aerodrome, Annex 14 Volume 1*

Wicaksono, B. (2019). Evaluasi *On Time Performance* Maskapai Penerbangan Berjadwal Di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim Ii Pekanbaru . *Doctoral Dissertation, Universitas Islam Riau*, 48-92.

Yuliara, I. M. (2016). Regresi linier sederhana. *Regresi Linier Sederhana*, 13.

Yusup, F. (2018). Uji Validitas Dan Reliabilitas Instrumen Penelitian Kuantitatif. *Jurnal Tarbiyah: Jurnal Ilmiah Kependidikan*, 17-23.

Zein, S. Z., Yasyifa, L. Y., Ghozi, R. G., Harahap, E., Badruzzaman, F. H., & Darmawan, D. (2019). Pengolahan dan Analisis Data Kuantitatif Menggunakan Aplikasi SPSS. *Teknologi Pembelajaran*, 4(2).

## LAMPIRAN

Lampiran A. Kuesioner Penelitian

Surat Pengantar

Kepada Yth. Bapak/Ibu Penumpang  
Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai Bali  
Badung,  
di tempat  
Perihal: Pengisian Kuesioner Dengan hormat,

Saya adalah Taruna Madya dari Politeknik Penerbangan Palembang yang sedang melaksanakan penelitian di bidang Manajemen Bandar Udara dalam rangka penyelesaian studi. Topik yang diangkat dalam penelitian saya ini adalah **“Pengaruh *On Time Performance* Pada Maskapai Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai Bali”**.

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon informasi secara penuh dan obyektif mengenai penilaian Bapak/Ibu terhadap pengalaman selama penerbangan di Bandar Udara International I Gusti Ngurah Rai Bali sesuai dengan daftar isian terlampir, dan saya menjamin kerahasiaan segala informasi dan keterangan penting yang telah diberikan.

Demikianlah surat pengantar ini disampaikan, atas perhatian dan partisipasi yang diberikan saya ucapkan terimakasih.

Denpasar, 24 April 2023

Hormat saya,

Gusti Putu Frenlyantara Putra

No. Responden : .....

**Identitas Responden**

Nama : .....

Jenis kelamin :  Laki-laki  
 Perempuan

Usia :  17-21 tahun  
 22 - 26 tahun  
 27 - 31 tahun  
 32 – 36 tahun  
 > 37 tahun

**Ketentuan Pengisian Responden**

1. Bapak/Ibu/Saudara sebagai karyawan diminta untuk memberikan tanggapan jawaban atas pernyataan sebagaimana tersebut dibawah ini.
2. Berikan jawaban hanya menandai  $\surd$  salah satu jawaban yang telah disediakan masing –masing pertanyaan.
3. Skala berikut dipakai untuk mendefinisikan pengukuran pilihan yaitu :  
STS (sangat tidak setuju)  
TS (tidak setuju)  
CS (Cukup Setuju)  
S (setuju)  
SS (sangat setuju)

\*\*\* Selamat Mengerjakan \*\*\*

**DAFTAR PERNYATAAN**

1. Pernyataan Mengenai *On Time Performance* (X1)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1	Maskapai yang saya gunakan datang atau berangkat sesuai dengan jadwal.					
2	Maskapai yang saya gunakan pernah mengalami delay.					
3	Maskapai memberikan kompensasi apabila terjadi keterlambatan atau delay					

b. Pernyataan Mengenai Kepuasan Penumpang (Y)

No.	Pernyataan	Pilihan Jawaban				
		1	2	3	4	5
		STS	TS	CS	S	SS
1	Maskapai datang atau berangkat tepat waktu sesuai dengan harapan saya					
2	Saya akan menggunakan jasa atau produk dari maskapai tersebut lagi					
3	Saya merekomendasikan produk maskapai tersebut kepada keluarga atau teman.					

## Lampiran B. Tabulasi Data

Tabel Karakteristik Responden

No	Jenis kelamin	Usia	Maskapai
1	Laki-Laki	17 - 21 Tahun	Super Air Jet
2	Perempuan	22 - 26 Tahun	TransNusa
3	Perempuan	22 - 26 Tahun	Garuda Indonesia
4	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Garuda Indonesia
5	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Garuda Indonesia
6	Perempuan	22 - 26 Tahun	Lion air
7	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Garuda Indonesia
8	Perempuan	22 - 26 Tahun	Lion air
9	Perempuan	22 - 26 Tahun	Lion air
10	Perempuan	22 - 26 Tahun	Lion air
11	Perempuan	22 - 26 Tahun	Garuda Indonesia
12	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Garuda Indonesia
13	Perempuan	22 - 26 Tahun	Garuda Indonesia
14	Perempuan	>37 Tahun	Batik air
15	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Air Asia
16	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Lion air
17	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Lion air
18	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Garuda Indonesia
19	Laki-Laki	17 - 21 Tahun	Citilink
20	Perempuan	22 - 26 Tahun	Batik air
21	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Citilink
22	Perempuan	22 - 26 Tahun	Air Asia
23	Perempuan	22 - 26 Tahun	Lion air
24	Perempuan	22 - 26 Tahun	Lion air
25	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Lion air
26	Perempuan	22 - 26 Tahun	Citilink
27	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Garuda Indonesia
28	Laki-Laki	17 - 21 Tahun	Super Air Jet
29	Perempuan	17 - 21 Tahun	Lion air
30	Perempuan	22 - 26 Tahun	Lion air
31	Perempuan	17 - 21 Tahun	Lion air
32	Laki-Laki	17 - 21 Tahun	Super Air Jet
33	Laki-Laki	17 - 21 Tahun	Lion air
34	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Lion air
35	Laki-Laki	17 - 21 Tahun	Super Air Jet

No	Jenis kelamin	Usia	Maskapai
36	Laki-Laki	17 - 21 Tahun	Super Air Jet
37	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Lion air
38	Perempuan	17 - 21 Tahun	Garuda Indonesia
39	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Super Air Jet
40	Laki-Laki	>37 Tahun	Batik air
41	Laki-Laki	17 - 21 Tahun	Citilink
42	Laki-Laki	17 - 21 Tahun	Citilink
43	Perempuan	32 - 36 Tahun	Super Air Jet
44	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Citilink
45	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Lion air
46	Perempuan	22 - 26 Tahun	Super Air Jet
47	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Lion air
48	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Garuda Indonesia
49	Perempuan	>37 Tahun	Lion air
50	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Garuda Indonesia
51	Perempuan	32 - 36 Tahun	Citilink
52	Laki-Laki	32 - 36 Tahun	Air Asia
53	Laki-Laki	17 - 21 Tahun	Lion air
54	Perempuan	22 - 26 Tahun	Lion air
55	Laki-Laki	32 - 36 Tahun	Batik air
56	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Citilink
57	Perempuan	22 - 26 Tahun	Lion air
58	Laki-Laki	32 - 36 Tahun	Garuda Indonesia
59	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Lion air
60	Laki-Laki	27 - 31 Tahun	Citilink
61	Perempuan	32 - 36 Tahun	Lion air
62	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Lion air
63	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Batik air
64	Perempuan	17 - 21 Tahun	Garuda Indonesia
65	Laki-Laki	32 - 36 Tahun	Garuda Indonesia
66	Perempuan	>37 Tahun	Citilink
67	Laki-Laki	>37 Tahun	Garuda Indonesia
68	Laki-Laki	32 - 36 Tahun	Citilink
69	Perempuan	32 - 36 Tahun	Lion air
70	Perempuan	32 - 36 Tahun	Garuda Indonesia
71	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Citilink
72	Perempuan	27 - 31 Tahun	Super Air Jet
73	Perempuan	27 - 31 Tahun	Air Asia



No	Jenis kelamin	Usia	Maskapai
74	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Lion air
75	Laki-Laki	32 - 36 Tahun	Garuda Indonesia
76	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Lion air
77	Perempuan	22 - 26 Tahun	Super Air Jet
78	Perempuan	17 - 21 Tahun	Citilink
79	Laki-Laki	17 - 21 Tahun	Lion air
80	Perempuan	32 - 36 Tahun	Lion air
81	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Batik air
82	Perempuan	27 - 31 Tahun	Lion air
83	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Batik air
84	Perempuan	27 - 31 Tahun	Citilink
85	Perempuan	22 - 26 Tahun	Super Air Jet
86	Laki-Laki	17 - 21 Tahun	Super Air Jet
87	Perempuan	22 - 26 Tahun	Citilink
88	Perempuan	22 - 26 Tahun	Super Air Jet
89	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Super Air Jet
90	Perempuan	22 - 26 Tahun	Lion air
91	Laki-Laki	32 - 36 Tahun	Lion air
92	Laki-Laki	32 - 36 Tahun	Lion air
93	Perempuan	22 - 26 Tahun	Lion air
94	Perempuan	22 - 26 Tahun	Super Air Jet
95	Perempuan	32 - 36 Tahun	Garuda Indonesia
96	Perempuan	27 - 31 Tahun	Lion air
97	Perempuan	32 - 36 Tahun	Lion air
98	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Lion air
99	Laki-Laki	27 - 31 Tahun	Lion air
100	Laki-Laki	22 - 26 Tahun	Super Air Jet

Tabel Jawaban Responden

No	On Time Performace (X1)			Total	Kepuasan Penumpang (Y)			Total
	X1.1	X1.2	X1.3		Y.1	Y.2	Y.3	
1	5	1	4	10	5	5	4	14
2	4	3	5	12	5	5	5	15
3	4	3	4	11	5	4	4	13
4	5	1	5	11	5	5	5	15
5	1	2	4	7	2	3	1	6
6	4	4	3	11	3	3	3	9
7	5	4	5	14	4	4	5	13
8	5	4	3	12	4	4	3	11

No	On Time Performance (X1)			Total	Kepuasan Penumpang (Y)			Total
	X1.1	X1.2	X1.3		Y.1	Y.2	Y.3	
9	3	3	3	9	2	2	3	7
10	3	3	3	9	4	4	3	11
11	4	4	4	12	4	5	5	14
12	4	4	4	12	4	4	3	11
13	4	3	3	10	3	4	5	12
14	5	4	4	13	5	5	5	15
15	5	4	3	12	4	5	5	14
16	1	1	2	4	1	2	2	5
17	4	4	4	12	5	3	3	11
18	5	3	4	12	4	5	5	14
19	1	5	2	8	4	3	5	12
20	4	4	3	11	4	4	4	12
21	4	4	4	12	4	5	4	13
22	5	4	4	13	5	5	5	15
23	4	2	5	11	5	5	4	14
24	4	3	3	10	4	3	3	10
25	4	4	4	12	4	4	4	12
26	4	3	4	11	4	4	4	12
27	5	5	5	15	5	5	5	15
28	5	1	5	11	3	3	4	10
29	1	1	1	3	3	3	3	9
30	5	2	3	10	4	3	4	11
31	5	2	4	11	4	3	3	10
32	5	2	2	9	2	2	2	6
33	5	1	5	11	4	4	4	12
34	3	4	1	8	3	3	2	8
35	3	5	1	9	2	2	2	6
36	5	5	5	15	5	5	5	15
37	4	3	4	11	4	4	3	11
38	5	5	5	15	5	5	5	15
39	4	2	4	10	4	5	4	13
40	5	5	5	15	5	5	5	15
41	4	3	3	10	3	3	3	9
42	5	5	5	15	4	4	4	12
43	4	4	4	12	5	5	5	15
44	5	5	5	15	5	5	5	15
45	5	5	5	15	5	5	5	15
46	5	5	4	14	4	5	4	13
47	5	5	5	15	4	4	4	12
48	5	5	5	15	5	5	5	15
49	5	4	5	14	5	5	4	14
50	5	5	5	15	5	5	4	14
51	4	4	4	12	5	4	4	13
52	5	5	5	15	5	5	5	15

No	On Time Performance (X1)			Total	Kepuasan Penumpang (Y)			Total
	X1.1	X1.2	X1.3		Y.1	Y.2	Y.3	
53	5	5	5	15	5	4	4	13
54	5	5	5	15	5	5	5	15
55	5	5	5	15	5	5	5	15
56	4	4	4	12	4	4	4	12
57	4	4	4	12	5	5	5	15
58	4	4	5	13	4	4	4	12
59	5	5	5	15	5	5	5	15
60	3	3	3	9	2	2	1	5
61	4	4	4	12	4	4	5	13
62	5	5	5	15	5	4	5	14
63	5	5	5	15	5	5	4	14
64	4	4	5	13	4	3	3	10
65	5	5	5	15	4	4	4	12
66	3	3	3	9	3	3	3	9
67	5	5	5	15	5	5	4	14
68	4	4	4	12	5	5	5	15
69	3	3	3	9	3	2	2	7
70	4	4	4	12	4	4	3	11
71	5	5	5	15	5	4	4	13
72	5	5	5	15	5	5	4	14
73	5	5	5	15	5	5	4	14
74	4	4	4	12	5	4	4	13
75	3	3	3	9	2	2	2	6
76	5	5	5	15	5	5	4	14
77	5	5	4	14	4	5	4	13
78	4	4	4	12	4	4	4	12
79	5	5	5	15	5	4	4	13
80	4	4	4	12	4	4	4	12
81	4	4	4	12	4	4	4	12
82	5	5	5	15	5	4	4	13
83	4	4	4	12	4	3	3	10
84	5	5	5	15	5	5	4	14
85	3	3	3	9	3	3	2	8
86	3	3	3	9	3	3	2	8
87	4	4	4	12	4	3	3	10
88	4	4	4	12	4	4	3	11
89	4	4	3	11	3	2	3	8
90	3	3	3	9	2	2	2	6
91	4	4	4	12	4	3	3	10
92	4	4	4	12	4	4	3	11
93	3	3	3	9	3	4	3	10
94	3	3	3	9	3	3	3	9
95	3	3	3	9	3	3	2	8
96	4	4	4	12	4	4	4	12

No	<i>On Time Perfomance (X1)</i>			Total	Kepuasan Penumpang (Y)			Total
	X1.1	X1.2	X1.3		Y.1	Y.2	Y.3	
97	4	4	4	12	4	4	4	12
98	3	3	3	9	3	3	3	9
99	3	3	4	10	3	3	3	9
100	3	3	3	9	3	2	2	7
Total	413	377	397	1187	403	393	374	1170
Rerata	4.13	3.77	3.97	11.87	4.03	3.93	3.74	11.70
	3.96				3.90			

## Lampiran C. Hasil Uji Karakteristik

		<b>Jenis kelamin</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Laki - Laki	55	55.0	55.0	55.0
	Perempuan	45	45.0	45.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		<b>Usia</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	17 - 21 Tahun	17	17.0	17.0	17.0
	22 - 26 Tahun	55	55.0	55.0	72.0
	27 - 31 Tahun	7	7.0	7.0	79.0
	32 - 36 Tahun	16	16.0	16.0	95.0
	> 37 Tahun	5	5.0	5.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

		<b>Maskapai</b>			
		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Air Asia	4	4.0	4.0	4.0
	Batik air	7	7.0	7.0	11.0
	Citilink	15	15.0	15.0	26.0
	Garuda Indonesia	19	19.0	19.0	45.0
	Lion air	38	38.0	38.0	83.0
	Super Air Jet	16	16.0	16.0	99.0
	TransNusa	1	1.0	1.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

## Lampiran D. Hasil Analisis Deskriptif

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
On Time Performance	100	3	15	11.87	2.537
Kepuasan Penumpang	100	5	15	11.70	2.769
Valid N (listwise)	100				

Hasil Analisis Deskriptif *On Time Performance* (X1)

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
X1.1	100	1	5	4.13	.971
X1.2	100	1	5	3.77	1.127
X1.3	100	1	5	3.97	.989
X1	100	3	15	11.87	2.537
Valid N (listwise)	100				

X1.1					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1	4	4.0	4.0	4.0
	3	17	17.0	17.0	21.0
	4	37	37.0	37.0	58.0
	5	42	42.0	42.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0	

X1.2					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1	6	6.0	6.0	6.0
	2	6	6.0	6.0	12.0
	3	23	23.0	23.0	35.0
	4	35	35.0	35.0	70.0
	5	30	30.0	30.0	100.0
Total	100	100.0	100.0		

X1.3					
	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	1	3	3.0	3.0	3.0
	2	3	3.0	3.0	6.0
	3	23	23.0	23.0	29.0
	4	36	36.0	36.0	65.0
	5	35	35.0	35.0	100.0
Total	100	100.0	100.0		

### Hasil Analisis Deskriptif Kepuasan Penumpang (Y)

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Y.1	100	1	5	4.03	.958
Y.2	100	2	5	3.93	.987
Y.3	100	1	5	3.74	1.031
Y	100	5	15	11.70	2.769
Valid N (listwise)	100				

#### Y.1

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	1	1.0	1.0
	2	7	7.0	8.0
	3	17	17.0	25.0
	4	38	38.0	63.0
	5	37	37.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

#### Y.2

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent	
Valid	2	10	10.0	10.0	
	3	22	22.0	32.0	
	4	33	33.0	65.0	
	5	35	35.0	100.0	
	Total	100	100.0	100.0	

#### Y.3

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	1	2	2.0	2.0
	2	11	11.0	13.0
	3	24	24.0	37.0
	4	37	37.0	74.0
	5	26	26.0	100.0
	Total	100	100.0	100.0

## Lampiran E. Hasil Uji Validitas

Hasil Uji Validitas *On Time Performance (X1)*

		Correlations			
		X1.1	X1.2	X1.3	X1
X1.1	Pearson Correlation	1	.434**	.709**	.852**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.2	Pearson Correlation	.434**	1	.420**	.774**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
X1.3	Pearson Correlation	.709**	.420**	1	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
X1	Pearson Correlation	.852**	.774**	.847**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

## Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y)

		Correlations			
		Y.1	Y.2	Y.3	Y
Y.1	Pearson Correlation	1	.824**	.765**	.925**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.2	Pearson Correlation	.824**	1	.806**	.942**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	100	100	100	100
Y.3	Pearson Correlation	.765**	.806**	1	.924**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	100	100	100	100
Y	Pearson Correlation	.925**	.942**	.924**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	100	100	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).



## Lampiran F. Hasil Uji Reliabilitas

Hasil Uji Reliabilitas *On Time Performance* (X1)**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.756	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
X1.1	7.74	3.184	.667	.588
X1.2	8.10	3.283	.462	.829
X1.3	7.90	3.162	.653	.601

## Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Penumpang (Y)

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	N of Items
.922	3

**Item-Total Statistics**

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
Y.1	7.67	3.678	.835	.892
Y.2	7.77	3.492	.867	.865
Y.3	7.96	3.453	.822	.903

## Lampiran G. Hasil Uji Asumsi Klasik

## Hasil Uji Normalitas

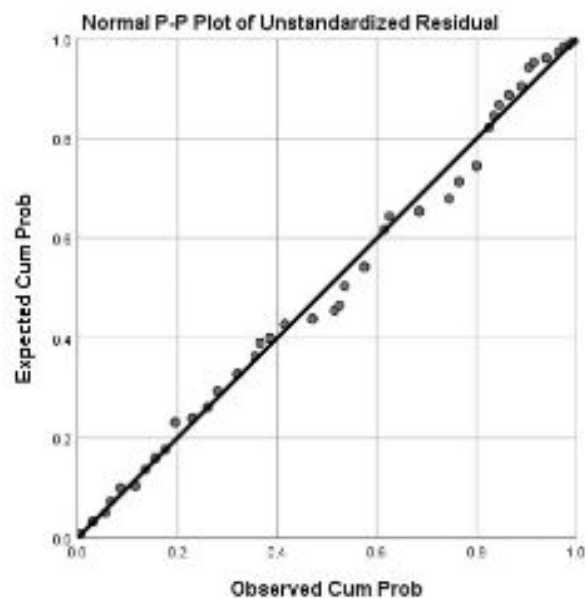
**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.017
	Std. Deviation	1.81103229
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.086
	Negative	-.051
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.



## Hasil Uji Multikolinieritas

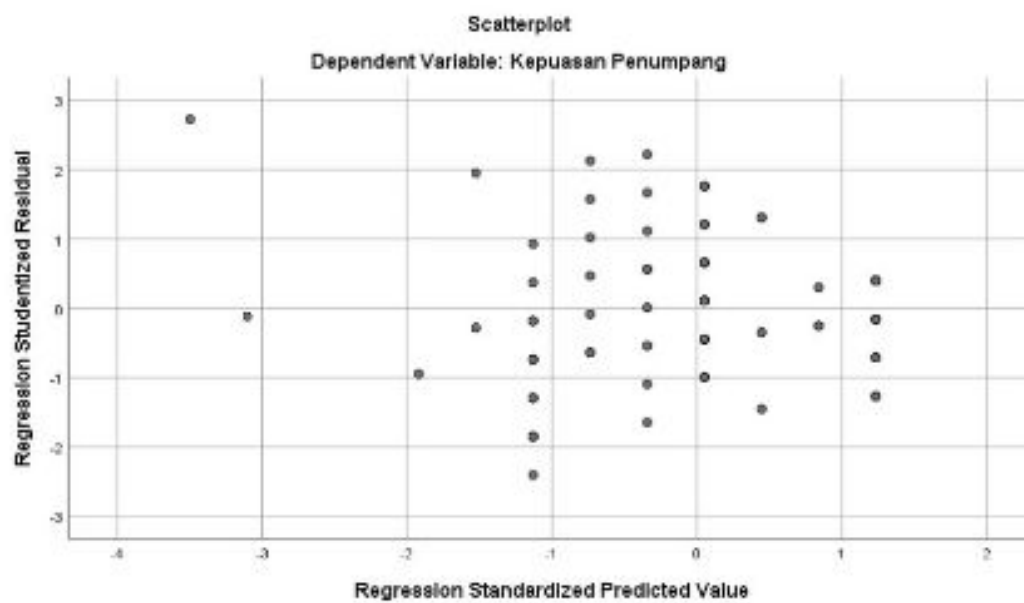
Model	Coefficients <sup>a</sup>					Collinearity Statistics		
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Tolerance	VIF	
	B	Std. Error	Beta					
1	(Constant)	1.901	.875		2.173	.032		
	On Time Performance	.826	.072	.756	11.449	.000	1.000	1.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

### Hasil Uji Heteroskedastisitas

Model		Coefficients <sup>a</sup>		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		Unstandardized Coefficients B	Std. Error			
1	(Constant)	3.455	.501		6.891	.000
	On Time Performance	-.172	.041	-.388	-1.167	.067

a. Dependent Variable: ABS\_RES



### Hasil Uji Linieritas

		ANOVA Table				
		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Penumpang * On Time Performance	(Combined)	529.658	10	52.966	20.554	.000
	Between Groups	434.296	1	434.296	168.536	.000
	Deviation from Linearity	95.362	9	10.596	1.112	.190
	Within Groups	229.342	89	2.577		
	Total	759.000	99			

## Lampiran H. Hasil Analisis Linier Sederhana

**Variables Entered/Removed<sup>a</sup>**

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	On Time Performance <sup>b</sup>		Enter

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. All requested variables entered.

**Model Summary<sup>b</sup>**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756 <sup>a</sup>	.572	.568	1.820

a. Predictors: (Constant), On Time Performance

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

**ANOVA<sup>a</sup>**

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	434.296	1	434.296	131.076	.000 <sup>b</sup>
	Residual	324.704	98	3.313		
	Total	759.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), On Time Performance

**Coefficients<sup>a</sup>**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.901	.875		2.173	.032
	On Time Performance	.826	.072	.756	11.449	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

## Lampiran I. Hasil Uji Hipotesis

## Uji Korelasi Sederhana

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	R Square Change	Change Statistics			Sig. F Change
						F Change	df1	df2	
1	.756 <sup>a</sup>	.572	.568	1.820	.572	131.076	1	98	.000

a. Predictors: (Constant), On Time Performance

Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )Model Summary<sup>b</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.756 <sup>a</sup>	.572	.568	1.820

a. Predictors: (Constant), On Time Performance

b. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

## Uji t

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1.901	.875		2.173	.032
	On Time Performance	.826	.072	.756	11.449	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

## Uji Fit Model

ANOVA<sup>a</sup>

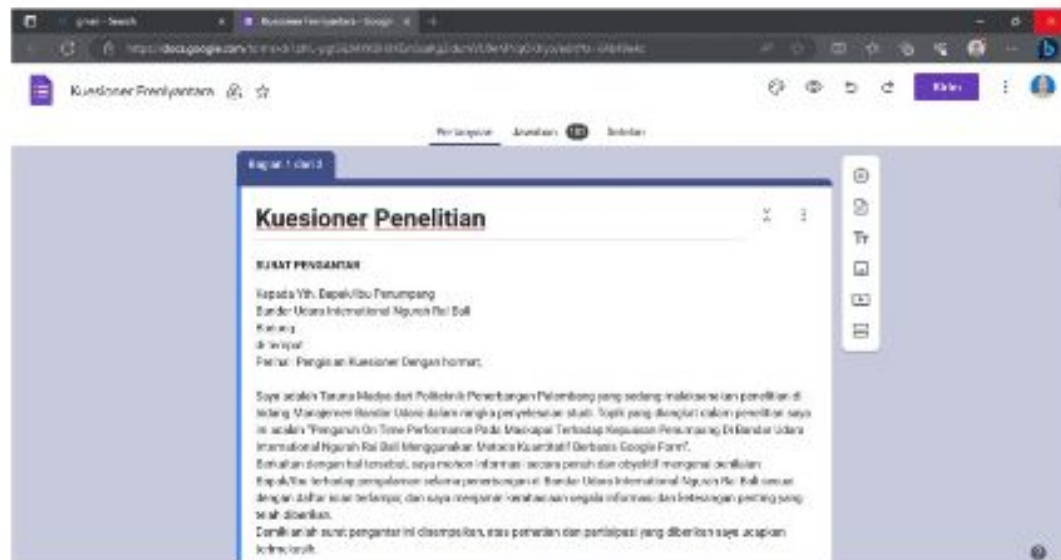
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	434.296	1	434.296	131.076	.000 <sup>b</sup>
	Residual	324.704	98	3.313		
	Total	759.000	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang

b. Predictors: (Constant), On Time Performance

## Lampiran J. Dokumentasi

## Lembar Pertanyaan G-Form



Kuesioner Penelitian

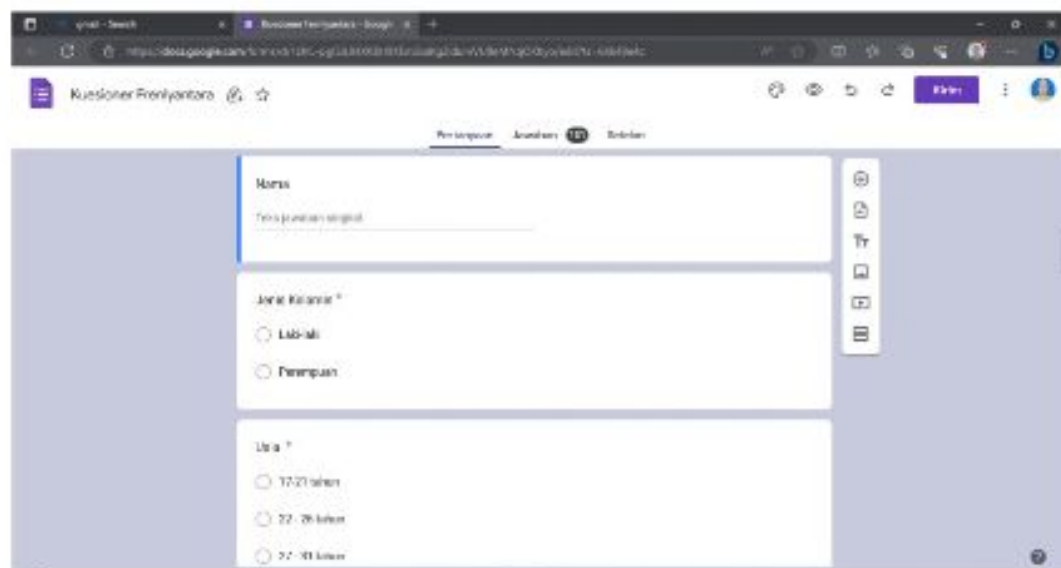
**KUNYAT PENGANTAR**

Kepada Yth. Bapak/Ibu Perumpang  
Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali  
Kaliwa  
& keluarga  
Percaya: Pergi-an Kuesioner Dengan hormat,

Saya selaku Taruna Madya dan Politeknik Penerbangan Palembang yang sedang melakukan penelitian di bidang Manajemen Bandar Udara dalam rangka penelitian skripsi. Saya yang sebagai calon peneliti saya ini akan "Penelitian On Time Performance Pada Maskapai Terhadap Kepuasan Perumpang Di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali Menggunakan Metode Kuantitatif Berbasis Google Form".

Berkaitan dengan hal tersebut, saya mohon informasi secara pribadi dan obyektif mengenai definisi, fungsi, dan terhadap pengalaman selama pemberangkatan di Bandar Udara Internasional Ngurah Rai Bali sesuai dengan daftar isian terlampir, dan saya menjamin kerahasiaan segala informasi dan keterangan penting yang telah diberikan.

Terima kasih sudi pengantar ini disampaikan, atas perhatian dan partisipasi yang diberikan saya ucapkan terima kasih.



Nama

Teks pertanyaan singkat

Jenis Kelamin \*

Laki-laki

Perempuan

Usia \*

17-21 tahun

22-26 tahun

27-30 tahun

gmail - Search

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS4H932d1G0nkaqgduWdMh3d0y6w8m0.../edit

Kuesioner Persepsi

Persepsi Jumlah 100 Selesai

Jika \*

17-21 tahun

22 - 26 tahun

27 - 31 tahun

32 - 38 tahun

>39 tahun

Markasah \*

Tipe jawaban singkat

100% 100% 100% 100% 100%

100% 100% 100% 100% 100%

gmail - Search

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLS4H932d1G0nkaqgduWdMh3d0y6w8m0.../edit

Kuesioner Persepsi

Persepsi Jumlah 100 Selesai

Page 2 of 13

De Tasa Persepsi (XT)

Efektifitas Pengisian Responden

1. Supaya/Sebaiknya sebagai responden kita dapat memberikan tanggapan/jawaban atas pertanyaan sehingga kita merasa dituntut diri
2. Seberapa jawaban yang merangsang - salah satu jawaban yang telah disediakan masing-masing pertanyaan
3. Skala berikut dipakai untuk mendefinisikan perubahan pilihan yaitu :  
 STS (sangat tidak setuju)  
 TS (tidak setuju)  
 CS (cukup setuju)  
 S (setuju)  
 SS (sangat setuju)

Markasah yang saya gunakan dalam iniis beresgkat sesuai dengan jawaban \*

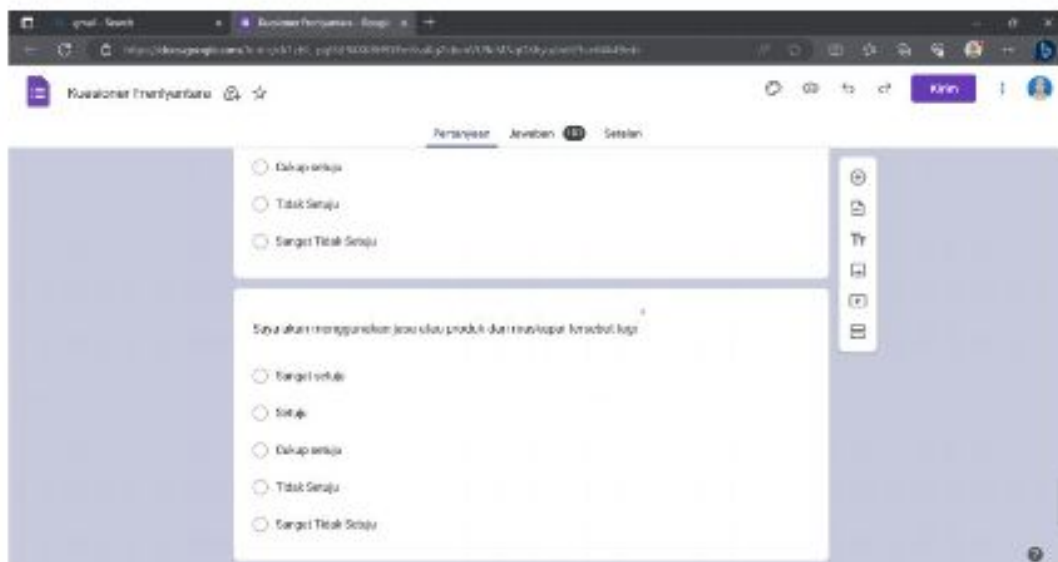
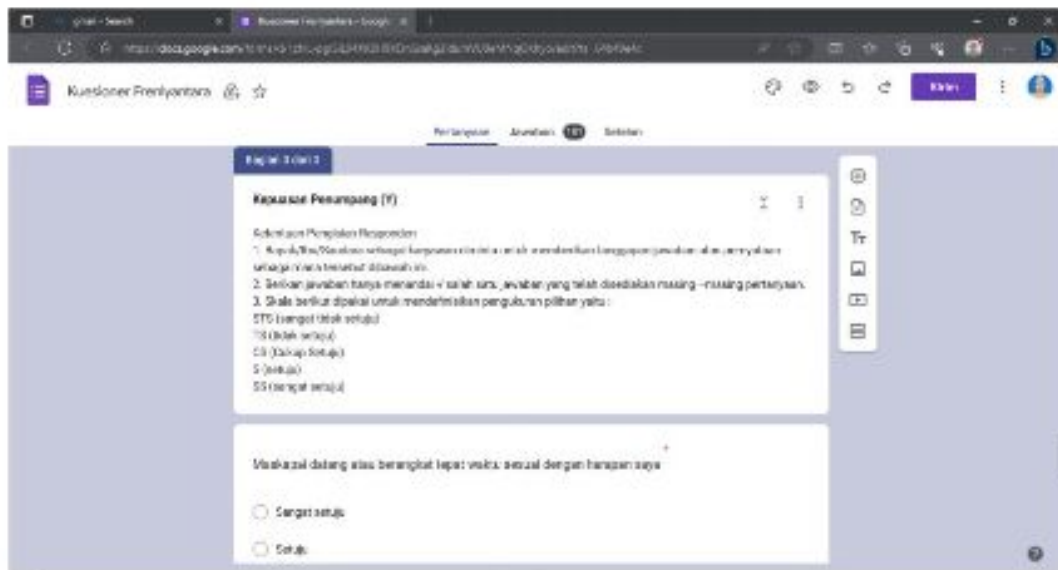
Sangat setuju

Setuju

Cukup setuju







The screenshot shows a mobile survey application interface. At the top, there is a browser address bar with the URL <https://kuesionerfrontiera.com/...>. Below the browser bar, the application title "Kuesioner Frontiera" is visible. The main content area displays a survey question in Indonesian: "Saya merekomendasikan produk marketplace tersebut kepada keluarga atau teman...". The question is followed by five radio button options: "Sangat setuju", "Setuju", "Tidak setuju", "Sangat Tidak Setuju", and "Tidak Tahu". The interface also includes a navigation menu on the right side with icons for home, back, and other functions.

### Lembar Dokumentasi Responden

