

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan menggunakan program *SPSS*, seluruh butir pertanyaan dalam kuesioner dinyatakan valid dan reliabel, sehingga layak digunakan untuk mengukur variabel dalam penelitian ini. Data yang diperoleh terdistribusi normal dan tidak menunjukkan adanya gejala heteroskedastisitas. Hubungan antara pemberian kompensasi *delay* dengan kepuasan penumpang juga terbukti bersifat linear. Dari hasil uji hipotesis yang dilakukan, diketahui bahwa pemberian kompensasi *delay* berpengaruh terhadap penumpang dengan kontribusi sebesar 61,4%, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian ini. Hal ini ditunjukkan dengan nilai signifikansi di bawah 0,05, sehingga hipotesis nol (H_0) ditolak dan hipotesis alternatif (H_a) diterima. Secara keseluruhan, hasil penelitian ini menegaskan bahwa pemberian kompensasi atas keterlambatan penerbangan memiliki peran penting dalam membentuk tingkat kepuasan penumpang. Data menunjukkan bahwa maskapai-maskapai dalam Lion Group khususnya maskapai Super Air Jet, Lion Air, dan Batik Air menjadi penyumbang keterlambatan tertinggi, sekaligus mendominasi jumlah responden pengguna jasa. Kontribusi sebesar 71,4% terhadap total keterlambatan dan keterwakilan responden sebesar 93,9% dari pengguna jasa penerbangan dari maskapai Lion Group memperkuat bahwa kualitas layanan kompensasi yang diberikan oleh maskapai tersebut secara langsung berdampak terhadap persepsi dan kepuasan penumpang. Oleh karena itu, peningkatan mekanisme kompensasi serta penyampaian informasi keterlambatan secara tepat, transparan, dan sesuai regulasi perlu menjadi perhatian utama bagi pihak maskapai sebagai langkah strategis dalam memperbaiki kualitas layanan penerbangan ke depan.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, beberapa saran yang dapat disampaikan adalah sebagai berikut:

1. Bagi Maskapai Penerbangan

Maskapai penerbangan, khususnya Lion Group, perlu memperbaiki kualitas layanan informasi dan memastikan seluruh informasi terkait keterlambatan penerbangan disampaikan secara sopan, jelas, dan transparan kepada penumpang. Petugas maskapai diharapkan mampu menyampaikan informasi dengan bahasa yang mudah dipahami, bersikap ramah, serta dapat meredam ketidaknyamanan dan keluhan penumpang dengan pelayanan komunikasi yang baik.

2. Bagi Pengelola Bandar Udara

Pengelola Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang diharapkan terus memfasilitasi proses pemberian kompensasi dengan cepat, jelas, dan nyaman bagi penumpang serta dapat melakukan evaluasi bersama maskapai terkait standar pelayanan keterlambatan dan kompensasi, serta membangun sistem pengawasan yang memastikan hak penumpang terpenuhi sesuai ketentuan PM 89 Tahun 2015.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini hanya meneliti pengaruh kompensasi *delay* terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu, disarankan untuk penelitian berikutnya agar dapat menambahkan variabel lain seperti pelayanan petugas bandara, fasilitas ruang tunggu dan ketepatan informasi jadwal penerbangan yang berpotensi memengaruhi tingkat kepuasan penumpang secara lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- & Q. A., & Pranoto. (2019). Kompensasi Sebagai Bentuk Tanggung Jawab Pihak Maskapai Penerbangan Dalam Keterlambatan Jadwal Penerbangan Komersial Di Indonesia. *Jurnal Privat Law*, 7(1), 124. <https://doi.org/10.20961/privat.v7i1.30140>
- Abdullah, A. (2020). Relationship the Work Culture and Training Programs Within Performance. *International Journal of Progressive Sciences and Technologies (IJPSAT)*, 20(1), 92–101. <http://ijpsat.ijsht-journals.org>
- Abu bakar, D. D. H. R. (2023). *Pengantar Metodologi Penelitian*.
- Ananta, N. Y., & Albanna, F. (2022). ... Kualitas Pelayanan Check-in Counter Dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Pada Bandar Udara *Ground Handling Dirgantara*, 5(2), 223–232. <https://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jgh/article/view/686%0Ahttps://jurnal.sttkd.ac.id/index.php/jgh/article/download/686/451>
- Anggraini, F. D. P., Aprianti, A., Setyawati, V. A. V., & Hartanto, A. A. (2022). Pembelajaran Statistika Menggunakan Software SPSS untuk Uji Validitas dan Reliabilitas. *Jurnal Basicedu*, 6(4), 6491–6504. <https://doi.org/10.31004/basicedu.v6i4.3206>
- Anwar, Y. R., & Masyi'ah, A. N. (2024). *Pengaruh Keterlambatan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya*. 1(2), 60–70.
- Asfihan, A. (2021). Uji Asumsi Klasik: Jenis-jenis Uji Asumsi Klasik. *Fe Unisma, July*, 1–11.
- Aswaruddin. (2023). Kompensasi, Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia. *Jurnal Penelitian Pendidikan Indonesia*, 1(1), 57–64.
- Azhari, E., Saleh, L. M., & Marantika, M. (2023). Analisis Faktor Penyebab Keterlambatan Proyek Pembangunan Gedung Laboratorium Terpadu dan Perpustakaan MAN 1 Maluku Tengah. *Journal Agregate*, 2(2), 262–270.
- Aziz, Z. A. (2022). Pengaruh Fasilitas Dan Pengalaman Pengunjung Terhadap Loyalitas Pengunjung Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Pengunjung (Survey Pada Pengunjung Wisata Umbul Ponggok Klaten). *Jurnal Studi Manajemen Organisasi*, 17(2), 8–18. <https://doi.org/10.14710/jsmo.v17i2.32470>
- Bagus Hari Mahardika, D. (2022). Perlindungan Konsumen Terkait Dengan Jadwal Penerbangan Tidak Efektif Pt. Citilink Jog Adisutjipto. *Flight Attendant Kedirgantaraan : Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 75–81. <https://doi.org/10.56521/attendant-dirgantara.v4i1.539>
- Cheng, S., Zhang, Y., Hao, S., Liu, R., Luo, X., & Luo, Q. (2019). Study of Flight Departure Delay and Causal Factor Using Spatial Analysis. *Journal of Advanced Transportation*, 2019. <https://doi.org/10.1155/2019/3525912>

- Eska Nugraha, M., Dwi Candra Yuniar, Herlina Febiyanti, & Yeti Komalasari. (2024). Korelasi Motivasi Taruna Pola Pembibitan terhadap Minat Belajar Matematika. *Didaktika: Jurnal Kependidikan*, 13(2), 1405–1412. <https://doi.org/10.58230/27454312.617>
- Fadli, M., & Fatmayanti, F. (2023). Pengaruh Delay Flight dan Flight Cancellation Terhadap Kepuasan Penumpang pada Maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Syamsudin Noor Banjarmasin. *BISMA: Business and Management Journal*, 1(04), 25–36. <https://doi.org/10.59966/bisma.v1i04.273>
- Fatimah, N. A., & Rachmawati, D. (2022). Analisis Perbedaan Jumlah Penumpang Domestik Selama Masa Pandemi Covid-19 Tahun 2020 Dan 2021 Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Jurnal Ground Handing Dirgantara*, 4(2), 2962–6625.
- Galih, firmas D., Susanto, B., & Farida. (2022). Pengaruh Corporate Social Responsibility dan Likuiditas terhadap Kinerja Keuangan Perusahaan yang Memperoleh Sustainability Reporting Award (Studi Empiris pada Perusahaan Manufaktur yang terdaftar di ASRRAT dan SRA Tahun 2015-2020). *Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology*, 885–905. <https://journal.unimma.ac.id/index.php/conference/article/view/7501>
- Habibah, I. W. E., & Kusuma, N. M. P. (2024). Analisis Penanganan Kompensasi Delay pada Maskapai Lion Air terhadap Kepuasan Penumpang oleh PT Kokapura di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(2), 540–553. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i2.550>
- Haural Aini Nadila. (2023). Analisis Delay Management Akibat Cuaca Terkait Teknis Operasional pada Maskapai Citilink di Bandar Udara Komodo Labuan Bajo. *Jurnal Kajian Dan Penelitian Umum*, 1(4), 71–83. <https://doi.org/10.47861/jkpu-nalanda.v1i4.367>
- Jenita, N. K. S., Astiti, N. P. Y., & Adhika, I. N. R. (2023). Pengaruh Job Description, Sistem Kerja Dan Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pegawai Pada Dinas Sosial Kabupaten Gianyar. *Jurnal Emas*, 4(1), 81–93. <https://e-journal.unmas.ac.id/index.php/emas/article/view/6109>
- Li, Q., & Jing, R. (2021). Generation and prediction of flight delays in air transport. *IET Intelligent Transport Systems*, 15(6), 740–753. <https://doi.org/10.1049/itr2.12057>
- Maesaroh, Zubadi, H., & Pramesti, D. A. (2022). Pengaruh Likuiditas , Profitabilitas , Leverage dan Ukuran Perusahaan Terhadap Harga Saham pada Perusahaan Manufaktur yang Terdaftar di BEI (Studi Empiris pada Perusahaan Tambang yang Terdaftar di BEI 2017-2020). *Business and Economics Conference in Utilization of Modern Technology, 2015*, 507–514.
- Mahendra, I. B. R. (2024). *Upaya Penanganan Keterlambatan (Delay Management) Dengan Memberikan Kompensasi Kepada Penumpang Demi*

Meningkatkan Pelayanan Serta Memberikan Kepuasan Kepada Pengguna Jasa Bandar Udara. 1(2), 46–52.

- Manuhutu, S., Matitaputty, I. T., Si, M., Louhenapessy, D. J., & Si, M. (2021). Analisis Faktor Ekonomi dan Non Ekonomi yang Mempengaruhi Perilaku Konsumen Indomaret (Studi Kasus Indomaret Desa Rumah Tiga Kota Ambon) Lingkungan Desa Rumah Tiga juga. *Cita Ekonomika, 15(2)*, 33–47.
- Maulidin, W. (2023). Analisis Data Keterlambatan Penerbangan Lion Air : Faktor-Faktor yang Mempengaruhi, Cuaca, dan Strategi Pengurangan. *Jurnal Siber Teknologi Dan Logistik, 1(3)*, 116–123.
- Nieamah, K. F. (2021). *Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) Pada Maskapai Lion Air Di Yogyakarta Internasional Airport (YIA). 14(2)*, 311–317.
- Nurlita Hasanah, G. O. (2024). *Pengaruh Model Pembelajaran Berbasis Proyek Terhadap Kreativitas Siswa Di MIS Miftahul Hidayah. 1–7.*
- Oke Manuaba, I. G., & Christian, N. (2022). Analisis Pembinaan Kejuangan Dan Ideologi Pancasila Guna Meningkatkan Karakter Siswa Dikmata Pusdikbanmin Kodikdukum Kodiklatal. *Jurnal Manajemen Dirgantara, 15(1)*, 18–28. <https://doi.org/10.56521/manajemen-dirgantara.v15i1.564>
- Parsetiorini, O. E. (2017). Kepuasan Dan Kesetiaan Konsumen Pada Waktu Tunggu Delay Pesawat Terbang. *Optimal: Jurnal Ekonomi Dan Kewirausahaan, 11(1)*, 62–82. <https://doi.org/10.33558/optimal.v11i1.206>
- Purwanza, S. W., Aditya, W., Ainul, M., Yuniarti, R. R., Adrianus, K. H., Jan, S., Darwin, Atik, B., Siskha, P. S., Maya, F., Rambu, L. K. R. N., Amruddin, Gazi, S., Tati, H., Sentalia, B. T., Rento, D. P., & Rasinus. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Kombinasi. In *Media Sains Indonesia* (Issue March).
- Sanaky, M. M. (2021). Analisis Faktor-Faktor Keterlambatan Pada Proyek Pembangunan Gedung Asrama Man 1 Tulehu Maluku Tengah. *Jurnal Simetrik, 11(1)*, 432–439. <https://doi.org/10.31959/js.v11i1.615>
- Selahattin, S., Haşim, & Meryem. (2018). *Analysis of Internal/External Factors Affecting Time Management and The Reasons of Delay in Aviation. Journal of Aviation, 2(2)*, 105–118. <https://doi.org/10.30518/jav.480981>
- Setyawan, K. A., & Prayudista, E. (2023). Analisis Pengaruh Pemberian Kompensasi Maskapai Terhadap Kepuasan Penumpang Saat Delay. *Nusantara Journal of Behavioral and Social Sciences, 2(1)*, 19–24. <https://doi.org/10.47679/202324>
- Silalahi, A. F., Widjajaksuma, J., & Mubarak, A. (2023). Analisis Faktor Keterlambatan Waktu Pada Konstruksi Gedung Bertingkat. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah, 2(10)*, 4169–4184. <https://doi.org/10.55681/sentri.v2i10.1656>

- Solikatul Analisa. (2023). Penanganan Penumpang Delay Oleh PT.Gapura Angkasa Pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Juanda Surabaya 1 Solikatul Analisa. *Jurnal Flight Attendant Kedirgantaraan*, 5(2), 2460–1454.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, R&D* (M. Dr. Ir. Sutopo. S.Pd (ed.); Kedua Ceta). Alfabeta.
- Susilawati, R. (2020). Pengaruh Konsep Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian dan Tingkat Pendapatan Pada Masa Sebelum, Awal dan New Normal Pandemi (Studi Komparasi Pada Café-Café di Minggir Yogyakarta). *Kajian Ekonomi Dan Bisnis*, 15(2). <https://doi.org/10.51277/keb.v15i2.76>
- Syaputra, N. K. R. D. & A. (2025). *Pengaruh Keterlambatan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang pada Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan Sekolah Tinggi Teknolgi Kedirgantaraan Yogyakarta , Indonesia Dirjen Perhubungan Uda. 1.*
- Wahyuni, S., & Idris. (2020). Analisis Pengaruh Kualitas Layanan dan Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening. *Journal of Management ISSN (Online): 2337-3792*, 4(2), 1–12. <https://ejournal3.undip.ac.id/index.php/djom/article/view/36624>
- Wulur, F. C., & Mulyanti, D. (2023). Analisis Pengaruh Pemanfaatan Media Sosial Dalam Penyebaran Layanan Informasi Publik Di Pemerintah. *MANABIS: Jurnal Manajemen Dan Bisnis*, 2(1), 37–45. <https://doi.org/10.54259/manabis.v2i1.1549>
- Yuniar, D. C., Febiyanti, H., & Nugraha, M. E. (2024). *Pelatihan Analisis Regresi Linear Sederhana Menggunakan Aplikasi IBM SPSS di Politeknik Penerbangan Palembang*. 8(3), 810–822.
- Yuniar, D. C., Munir, M. S., Febiyanti, H., & Anwar, S. (2023). Development of X Ray Simulator Learning Media in Junior Aviation Security Course Based on MOOCS. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, Dan Supervisi Pendidikan)*, 8(1), 50. <https://doi.org/10.31851/jmksp.v8i1.10438>

LAMPIRAN

Lampiran A Kuesioner

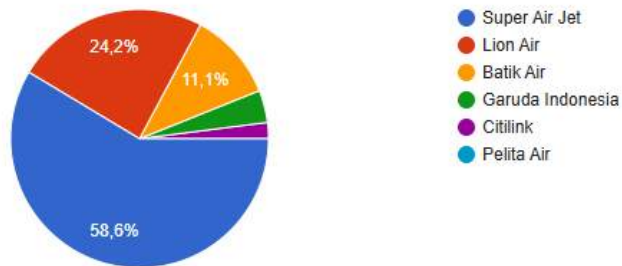
No	Pernyataan	1	2	3	4	5
		STS	TS	N	S	SS
1	Maskapai memberikan informasi yang akurat mengenai durasi keterlambatan dan hak-hak penumpang.					
2	Kompensasi yang diberikan sesuai dengan kategori keterlambatan (misal: makanan, minuman, uang tunai, atau penjadwalan ulang)					
3	Kompensasi yang diberikan dapat mengurangi ketidaknyamanan akibat <i>delay</i> .					
4	Kompensasi diberikan segera setelah anda mengalami keterlambatan.					
5	Maskapai menyampaikan penyebab keterlambatan penerbangan dengan sopan dan jelas					
6	Informasi jadwal keberangkatan terbaru disampaikan secara akurat melalui media informasi di bandara.					
7	Anda puas dengan kompensasi yang diberikan atas keterlambatan.					
8	Anda akan menggunakan layanan maskapai ini di penerbangan selanjutnya.					
9	Anda akan merekomendasikan maskapai ini berdasarkan pengalaman anda ketika <i>delay</i>					

Lampiran B Jawaban Responden

Maskapai

99 jawaban

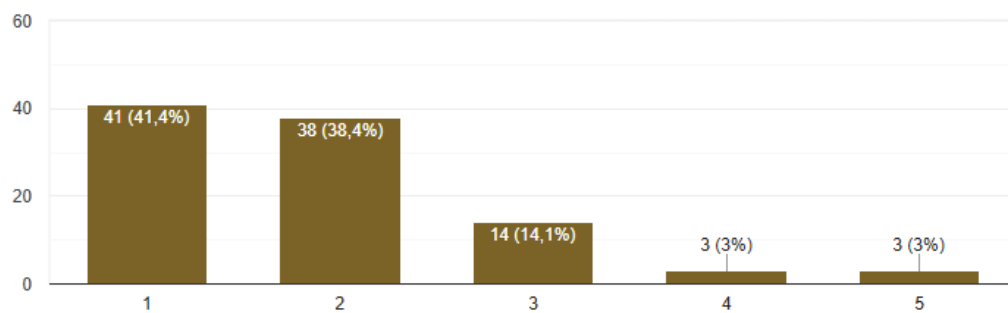
[Salin diagram](#)



Maskapai memberikan informasi yang akurat mengenai durasi keterlambatan dan hak-hak penumpang.

[Salin diagram](#)

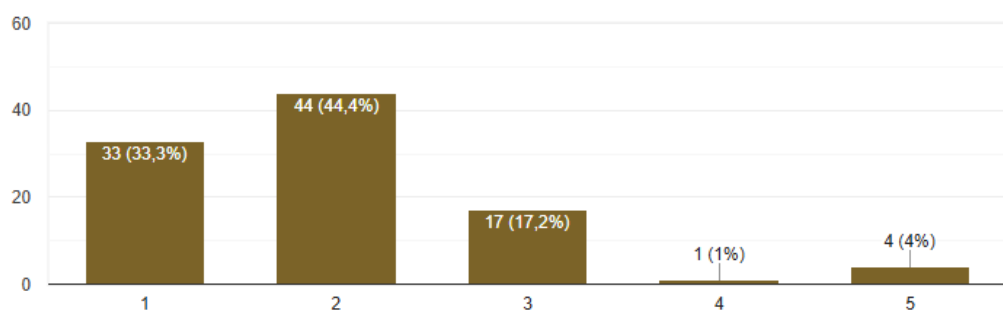
99 jawaban



Kompensasi yang diberikan sesuai dengan kategori keterlambatan (misal: makanan, minuman, uang tunai, atau penjadwalan ulang)

[Salin diagram](#)

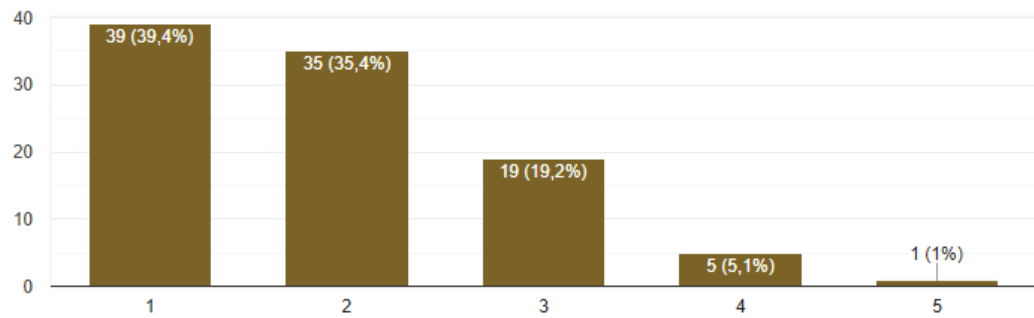
99 jawaban



Kompensasi yang diberikan dapat mengurangi ketidaknyamanan akibat delay.

[Salin diagram](#)

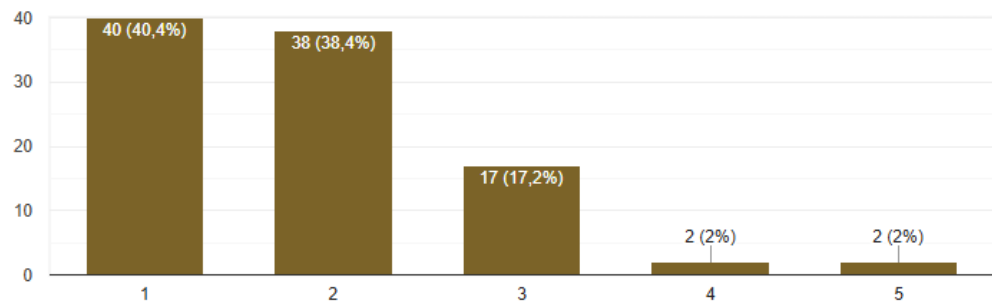
99 jawaban



Maskapai menyampaikan penyebab keterlambatan penerbangan dengan sopan dan jelas

[Salin diagram](#)

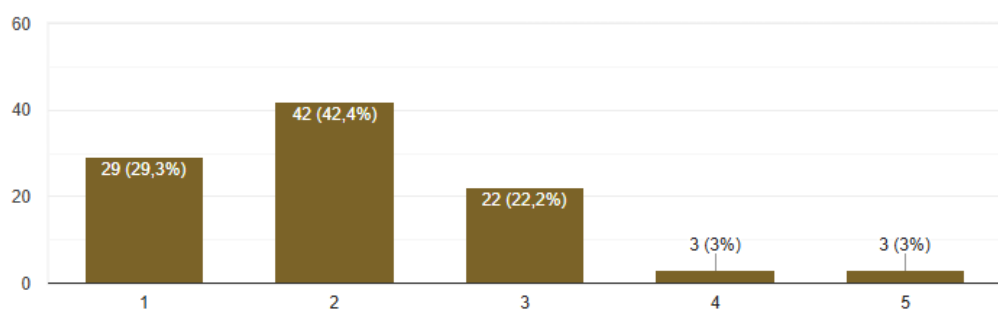
99 jawaban



Informasi jadwal keberangkatan terbaru disampaikan secara akurat melalui media informasi di bandara.

[Salin diagram](#)

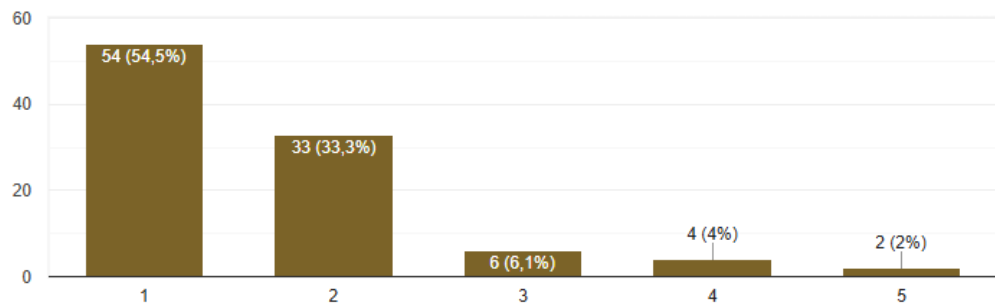
99 jawaban



Anda puas dengan kompensasi yang diberikan atas keterlambatan.

[Salin diagram](#)

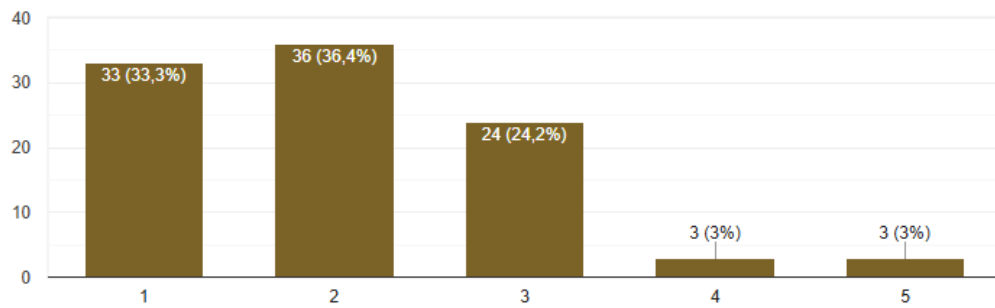
99 jawaban



Anda akan menggunakan layanan maskapai ini di penerbangan selanjutnya.

[Salin diagram](#)

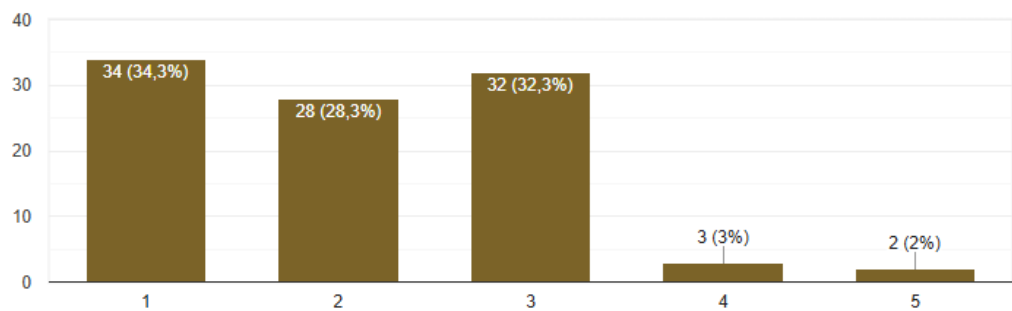
99 jawaban



Anda merasa nyaman menyarankan maskapai ini karena penanganan delay yang baik.

[Salin diagram](#)

99 jawaban



Lampiran C Distribusi r_{tabel} dan Distribusi T_{tabel}

Lampiran C.1 Distribusi r_{tabel}

Df = n-2	Tingkat Signifikansi Untuk Uji 1 arah				
	0,05	0,025	0,001	0,005	0,0005
	Tingkat Uji Signifikansi Untuk Uji 2 arah				
	0,1	0,05	0,02	0,01	0,001
92	0,1707	0,2028	0,2396	0,2645	0,3341
93	0,1698	0,2017	0,2384	0,2631	0,3323
94	0,1689	0,2006	0,2371	0,2617	0,3307
95	0,1680	0,1996	0,2359	0,2604	0,3290
96	0,1671	0,1986	0,2347	0,2591	0,3274
97	0,1663	0,1975	0,2335	0,2578	0,3258
98	0,1654	0,1966	0,2324	0,2565	0,3242
99	0,1646	0,1956	0,2312	0,2552	0,3226
100	0,1638	0,1946	0,2301	0,2540	0,3211
125	0,1466	0,1743	0,2062	0,2278	0,2886
150	0,1339	0,1593	0,1886	0,2083	0,2643
175	0,1240	0,1476	0,1747	0,1932	0,2453
200	0,1161	0,1381	0,1636	0,1809	0,2298

Lampiran C.2 Distribusi T_{tabel}

d.f.	TINGKAT SIGNIFIKANSI						
dua sisi	20%	10%	5%	2%	1%	0,2%	0,1%
satu sisi	10%	5%	2,5%	1%	0,5%	0,1%	0,05%
81	1,292	1,664	1,990	2,373	2,638	3,194	3,415
82	1,292	1,664	1,989	2,373	2,637	3,193	3,413
83	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,191	3,412
84	1,292	1,663	1,989	2,372	2,636	3,190	3,410
85	1,292	1,663	1,988	2,371	2,635	3,189	3,409
86	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,188	3,407
87	1,291	1,663	1,988	2,370	2,634	3,187	3,406
88	1,291	1,662	1,987	2,369	2,633	3,185	3,405
89	1,291	1,662	1,987	2,369	2,632	3,184	3,403
90	1,291	1,662	1,987	2,368	2,632	3,183	3,402
91	1,291	1,662	1,986	2,368	2,631	3,182	3,401
92	1,291	1,662	1,986	2,368	2,630	3,181	3,399
93	1,291	1,661	1,986	2,367	2,630	3,180	3,398
94	1,291	1,661	1,986	2,367	2,629	3,179	3,397
95	1,291	1,661	1,985	2,366	2,629	3,178	3,396
96	1,290	1,661	1,985	2,366	2,628	3,177	3,395
97	1,290	1,661	1,985	2,365	2,627	3,176	3,394
98	1,290	1,661	1,984	2,365	2,627	3,175	3,393
99	1,290	1,660	1,984	2,365	2,626	3,175	3,392
100	1,290	1,660	1,984	2,364	2,626	3,174	3,390

Lampiran D Tabulasi Data

D.1 Data X

Responden	X1	X2	X3	X4	X5	X6	Xtotal
R1	1	2	2	2	2	1	10
R2	1	2	2	2	2	2	11
R3	2	3	2	2	2	3	14
R4	2	2	2	1	1	1	9
R5	2	2	2	3	2	3	14
R6	2	1	1	2	2	1	9
R7	2	3	2	2	3	3	15
R8	1	1	1	1	1	1	6
R9	2	2	2	2	3	3	14
R10	2	2	2	2	2	3	13
R11	1	1	2	2	2	2	10
R12	1	2	2	2	2	1	10
R13	3	3	3	2	2	2	15
R14	4	5	4	4	5	4	26
R15	3	2	3	2	3	2	15
R16	1	2	1	1	1	2	8
R17	3	3	2	3	2	3	16
R18	2	3	2	2	2	2	13
R19	3	3	2	2	3	3	16
R20	3	2	3	3	2	3	16
R21	3	3	2	3	2	2	15
R22	1	2	3	2	1	2	11
R23	2	2	3	2	2	2	13
R24	3	3	2	2	2	3	15
R25	1	1	2	2	1	2	9
R26	3	2	2	3	2	2	14

R27	3	3	2	2	2	3	15
R28	1	1	1	2	1	2	8
R29	1	1	2	1	1	2	8
R30	1	1	2	1	1	2	8
R31	2	2	3	2	3	2	14
R32	1	1	1	2	1	2	8
R33	2	2	3	2	2	2	13
R34	2	3	3	3	2	3	16
R35	2	3	2	3	2	3	15
R36	2	2	1	1	1	2	9
R37	1	1	2	1	2	2	9
R38	2	1	1	1	1	2	8
R39	2	2	3	2	1	2	12
R40	2	1	2	2	1	2	10
R41	1	2	2	1	1	2	9
R42	2	2	3	2	1	2	12
R43	2	1	1	1	1	1	7
R44	2	2	3	2	2	2	13
R45	1	2	1	2	2	3	11
R46	2	2	2	1	1	1	9
R47	3	3	2	3	2	2	15
R48	1	1	1	2	2	2	9
R49	1	1	1	1	1	1	6
R50	1	1	1	3	1	3	10
R51	1	2	1	1	2	1	8
R52	3	3	3	3	2	2	16
R53	2	2	3	3	3	3	16

R54	1	1	1	2	3	2	10
R55	2	2	1	1	1	1	8
R56	2	2	1	3	1	3	12
R57	1	2	3	2	1	1	10
R58	2	3	1	1	3	1	11
R59	1	2	3	3	1	3	13
R60	1	1	1	3	2	1	9
R61	1	1	1	1	3	3	10
R62	1	1	3	1	3	3	12
R63	1	1	3	1	3	3	12
R64	3	3	1	1	1	1	10
R65	1	2	1	1	1	1	7
R66	3	2	1	1	1	1	9
R67	1	2	1	1	3	1	9
R68	3	2	1	1	1	1	9
R69	1	1	2	2	3	2	11
R70	1	1	2	1	1	1	7
R71	2	3	3	3	2	3	16
R72	1	1	2	1	2	1	8
R73	1	1	1	2	1	2	8
R74	4	3	4	3	3	4	21
R75	2	2	1	1	1	1	8
R76	1	2	1	1	1	2	8
R77	1	1	2	1	2	1	8
R78	2	1	1	2	1	1	8
R79	2	1	1	2	1	1	8
R80	1	2	1	1	3	1	9

R81	1	2	1	2	1	2	9
R82	2	2	1	2	2	2	11
R83	1	2	1	3	1	3	11
R84	1	2	1	1	2	2	9
R85	2	1	2	1	2	1	9
R86	2	1	3	1	2	1	10
R87	2	1	1	1	2	2	9
R88	2	1	1	2	2	2	10
R89	1	2	2	2	2	1	10
R90	5	5	4	4	5	5	28
R91	1	1	2	2	1	2	9
R92	2	2	2	1	1	2	10
R93	1	1	2	1	3	1	9
R94	2	2	1	2	1	2	10
R95	5	4	4	5	4	5	27
R96	2	2	1	2	1	2	10
R97	4	5	5	4	3	4	25
R98	2	2	1	2	1	2	10
R99	5	5	4	4	4	5	27

D.2 Data Y

Responden	Y1	Y2	Y3	Ytotal
R1	2	1	1	4
R2	2	1	2	5
R3	2	3	3	8
R4	1	1	1	3
R5	3	2	2	7
R6	2	1	1	4
R7	2	2	3	7
R8	2	2	2	6
R9	3	2	2	7
R10	1	2	2	5
R11	2	1	2	5
R12	2	2	1	5
R13	3	2	2	7
R14	4	5	5	14
R15	2	2	3	7
R16	1	2	1	4
R17	2	3	3	8
R18	2	1	2	5
R19	3	2	3	8
R20	2	2	2	6
R21	3	2	3	8
R22	1	1	2	4
R23	1	3	3	7
R24	2	3	3	8
R25	1	2	2	5
R26	3	2	3	8

R27	1	3	3	7
R28	1	3	3	7
R29	1	2	1	4
R30	1	2	1	4
R31	2	2	2	6
R32	1	2	2	5
R33	1	2	2	5
R34	2	3	3	8
R35	2	3	3	8
R36	1	2	2	5
R37	1	1	1	3
R38	1	2	3	6
R39	1	1	2	4
R40	1	2	1	4
R41	2	3	3	8
R42	1	1	1	3
R43	1	1	1	3
R44	2	1	1	4
R45	2	3	3	8
R46	1	2	1	4
R47	2	3	3	8
R48	2	1	1	4
R49	2	1	1	4
R50	1	1	1	3
R51	2	3	3	8
R52	2	3	3	8
R53	1	1	1	3

R54	2	1	1	4
R55	1	1	1	3
R56	1	1	2	4
R57	1	3	3	7
R58	1	1	2	4
R59	1	2	2	5
R60	1	3	3	7
R61	1	3	3	7
R62	1	3	3	7
R63	1	3	3	7
R64	1	1	1	3
R65	1	1	3	5
R66	1	1	1	3
R67	1	1	1	3
R68	1	3	3	7
R69	1	2	1	4
R70	2	3	3	8
R71	2	3	3	8
R72	2	1	1	4
R73	1	1	1	3
R74	4	4	3	11
R75	1	3	3	7
R76	1	2	2	5
R77	1	2	2	5
R78	1	1	1	3
R79	1	1	1	3
R80	1	3	3	7
R81	1	2	2	5
R82	1	2	1	4
R83	2	2	2	6
R84	1	2	1	4
R85	1	1	1	3
R86	2	1	1	4
R87	1	2	2	5
R88	2	2	1	5
R89	2	2	2	6
R90	4	5	4	13
R91	1	1	2	4
R92	1	2	2	5
R93	1	3	3	7
R94	2	1	1	4
R95	5	5	4	14
R96	1	1	1	3
R97	5	4	5	14
R98	1	2	2	5
R99	4	4	4	12

Lampiran E Uji Instrumen

E.1 Uji Validitas

		Correlations						
		X1	X2	X3	X4	X5	X6	Kompensasi
X1	Pearson Correlation	1	.765**	.527**	.584**	.466**	.550**	.815**
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X2	Pearson Correlation	.765**	1	.554**	.613**	.511**	.604**	.847**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X3	Pearson Correlation	.527**	.554**	1	.547**	.526**	.564**	.775**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X4	Pearson Correlation	.584**	.613**	.547**	1	.432**	.720**	.808**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X5	Pearson Correlation	.466**	.511**	.526**	.432**	1	.540**	.722**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
X6	Pearson Correlation	.550**	.604**	.564**	.720**	.540**	1	.829**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99	99	99	99
Kompensasi	Pearson Correlation	.815**	.847**	.775**	.808**	.722**	.829**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99	99	99	99

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

		Correlations			
		Y1	Y2	Y3	Kepuasan
Y1	Pearson Correlation	1	.519**	.525**	.776**

	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	99	99	99	99
Y2	Pearson Correlation	.519**	1	.833**	.910**
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	99	99	99	99
Y3	Pearson Correlation	.525**	.833**	1	.912**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	99	99	99	99
Kepuasan	Pearson Correlation	.776**	.910**	.912**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	99	99	99	99

E.2 Uji Reliabilitas

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.887	6

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	99	100.0
	Excluded ^a	0	.0
	Total	99	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.836	3

Lampiran F Uji Asumsi Klasik

F.1 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		99
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.55826177
Most Extreme Differences	Absolute	.071
	Positive	.071
	Negative	-.060
Test Statistic		.071

Asymp. Sig. (2-tailed) ^c			.200 ^d
Monte Carlo Sig. (2-tailed) ^c	Sig.		.254
	99% Confidence Interval	Lower Bound	.242
		Upper Bound	.265

F.2 Uji Heterokedastisitas

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.525	.268	5.691	.000
	X	-.026	.021	-.121	.233

a. Dependent Variable: ABS_RES

F.3 Uji Linearitas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Y * X	Between Groups	(Combined)	430.586	15	28.706	12.800	.000
		Linearity	378.766	1	378.766	168.891	.000
		Deviation from Linearity	51.820	14	3.701	1.650	.083
	Within Groups		186.141	83	2.243		
Total			616.727	98			

F.4 Uji Hipotesis dengan Uji T dan Persamaan regresi

Coefficients ^a					
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.715	.440	1.627	.107
	Kompensasi	.437	.035	.784	.426

Dependent Variable: Kepuasan

F.5 Koefisien Determinasi R^2

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.784 ^a	.614	.610	1.56627

a. Predictors: (Constant), Kompensasi

Lampiran G Data Jumlah Penumpang Jam Sibuk

DATA ANGKUTAN UDARA JAM PUNCAK PESAWAT/PENUMPANG (DAU-10)
(PLM)
TANGGAL 2024-12-01 s/d 2024-12-31
PENERBANGAN DOMESTIK & INTERNASIONAL
ALL TERMINAL

No.	Periode	1									
		FLIGHT ARR	FLIGHT DEP	PASS ARR	PASS DEP	TRANSIT	TRANSFER	CREW	EX CREW	TOTAL FLIGHT	TOTAL PASS
1	01.01 - 02.00	1	1	0	4	0	0	12	0	2	16
2	06.01 - 07.00	2	95	715	16079	2	0	616	0	97	17412
3	07.01 - 08.00	5	66	909	9703	112	0	452	0	71	11176
4	08.01 - 09.00	149	58	20486	9921	101	320	1265	0	207	32093
5	09.01 - 10.00	2	93	0	14221	325	0	595	0	95	15141
6	10.01 - 11.00	26	26	3857	4464	188	0	309	0	52	8818
7	11.01 - 12.00	57	39	10093	6579	489	0	603	0	96	17764
8	12.01 - 13.00	72	83	11037	15236	977	0	926	0	155	28176
9	13.01 - 14.00	97	60	13602	9272	1531	0	1003	0	157	25408
10	14.01 - 15.00	28	59	4023	9013	610	0	548	0	87	14194
11	15.01 - 16.00	67	41	8568	6173	1287	0	676	0	108	16704
12	16.01 - 17.00	35	40	4515	6439	480	0	475	0	75	11909
13	17.01 - 18.00	85	54	10855	8146	2083	0	858	0	139	21942
14	18.01 - 19.00	63	72	9249	9875	1268	0	808	0	135	21200
15	19.01 - 20.00	92	32	13794	4708	174	40	787	0	124	19503
16	20.01 - 21.00	55	31	7525	4571	1421	0	516	0	86	14033
17	21.01 - 22.00	16	1	1765	359	151	0	112	0	17	2387
18	22.01 - 23.00	2	2	17	13	0	0	24	0	4	54
19	23.01 - 24.00	0	1	0	0	0	0	7	0	1	7
TOTAL		854	854	121010	134776	11199	360	10592	0	1708	277937
AVERAGE		45	45	6369	7093	589	19	557	0	90	14628
TOTAL		149	95	20486	16079	2083	320	1265	0	207	32093

Lampiran H Pengumpulan Jawaban Responden dan kode QR



Lampiran I Lembar Bimbingan

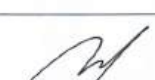
Lampiran I.1 Dosen Pembimbing I



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2024/2025

Nama Taruna : Aliyah Nurulhuda
 NIT : 55242210002
 Course : MBU 3 ALPHA
 Judul TA : Pengaruh Pemberian Kompensasi *Delay* Berdasarkan PM 89 Tahun 2015 Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang
 Dosen Pembimbing : Minulya Eska Nugraha, M.Pd.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	27 Februari 2025	Konsultasi Bab I-III	
2	28 Feb 2025	Konsultasi Metodologi Penelitian Penentuan Populasi & Sampel	
3	3 Maret 2025	Konsultasi Kajian Relevan (persamaan & perbedaan)	
4	16 April 2025	Kisi-kisi Instrumen Penelitian dan Pengumpulan & Analisis Data	
5	13 Mei 2025	Konsultasi hasil olah data SPSS	
6	04 Juni 2025	Konsultasi Bab IV Hasil SPSS dan Analisis Data SPSS	
7	17 Juni 2025	Konsultasi Bab IV - Bab V Pembahasan dan Bab V-Kesimpulan	

Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara



Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H.,S.ST. M.Si.
NIP. 19760612 199803 1001

Dosen Pembimbing



Minulya Eska Nugraha, M.Pd.
NIP. 19880308 202012 1 006



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

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR

TAHUN AKADEMIK 2024/2025

Nama Taruna : Aliyah Nurulhuda
 NIT : 55242210002
 Course : MBU 3 ALPHA
 Judul TA : Pengaruh Pemberian Kompensasi *Delay* Berdasarkan PM 89 Tahun 2015 Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang
 Dosen Pembimbing : Minulya Eska Nugraha, M.Pd.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
8.	02 Juli 2025	Penin: Abstrak	
9.	08 Juli 2025	ACC ke Sidang TA	

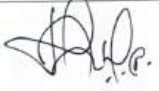
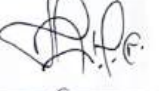
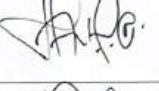
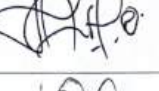
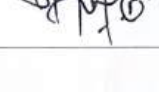
Mengetahui,
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

Dosen Pembimbing

Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST., M.Si.
NIP. 19760612 199803 1001

Minulya Eska Nugraha, M.Pd.
NIP. 19880308 202012 1 006

Lampiran I.2 Dosen Pembimbing II

 POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG PROGRAM STUDI DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA			
LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR TAHUN AKADEMIK 2024/2025			
Nama Taruna		: Aliyah Nurulhuda	
NIT		: 55242210002	
Course		: MBU 3 ALPHA	
Judul TA		: Pengaruh Pemberian Kompensasi <i>Delay</i> Berdasarkan PM 89 Tahun 2015 Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang	
Dosen Pembimbing		: Dr.Anton Abdullah, S.T., M.M.	
No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
1	28 Februari 2025	• Membahas Latar Belakang • Rumusan Masalah • Penulisan huruf kapital, Judul, ukuran, jarak spasi • Kajian relevan	
2	1 Maret 2025	• Perbaikan penulisan pada Bab I, Bab II, Bab III	
3	3 Maret 2025	Perbaikan Instrumen penelitian, Variabel x - y penelitian	
4	26 Mei 2025	• penulisan numbering, Sub Bab • penomoran tabel, penulisan sumber pada setiap tabel dan gambar • Kisi-kisi instrumen	
5	12 Juni 2025	• penulisan tabel (line spacing) • Analisis Regresi linear sederhana (uji T, Koef. Determinasi, persamaan regresi) • Kesimpulan & Saran • pembahasan.	
6	24 Juni 2025	Bab IV - V Hasil dan Pembahasan, Kesimpulan dan Saran	
7	30 Juni 2025	Bab V Kesimpulan dan Saran	

Mengetahui,	
Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara	Dosen Pembimbing
	
Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST, M.Si. NIP. 19760612 199803 1 001	Dr. Anton Abdullah, S.T., M.M. NIP. 19781025 200003 1 001



POLITEKNIK PENERBANGAN PALEMBANG
PROGRAM STUDI
DIPLOMA TIGA MANAJEMEN BANDAR UDARA

LEMBAR BIMBINGAN TUGAS AKHIR
TAHUN AKADEMIK 2024/2025

Nama Taruna : Aliyah Nurulhuda
 NIT : 55242210002
 Course : MBU 3 ALPHA
 Judul TA : Pengaruh Pemberian Kompensasi *Delay* Berdasarkan PM 89 Tahun 2015 Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang
 Dosen Pembimbing : Dr. Anton Abdullah, S.T., M.M.

No	Tanggal	Uraian	Paraf Pembimbing
8.	5 Juli 2025	Simpulan PRT utk. S.dng TA	
9.	8 Juli 2025	ACC S.dng TA	

Mengetahui,
 Ketua Program Studi Manajemen Bandar Udara

Dosen Pembimbing

Ir. Dwi Candra Yuniar, S.H., S.ST, M.Si.
 NIP. 19760612 199803 1 001

Dr. Anton Abdullah, S.T., M.M.
 NIP. 19781025 200003 1 001

Lampiran J Lampiran Data *Delay* unit *AMC* dari bulan November-Desember

CAT	Bulan						November Total		Desember				Desember Total		Grand Total
	November														
Maskapai	CAT I	CAT II	CAT III	CAT IV	CAT V		CAT I	CAT II	CAT III	CAT IV					
Batik Air		10	4	2	1	1	18	13	5			18	36		
Citilink		13	4	1	1	1	20	19	10	4		33	53		
Garuda Indonesia		7	6				13	4		2		6	19		
Lion Air		3	2	1	2		8	17	4	3	1	25	33		
Pelita Air		3		2			5	2	1	1		4	9		
Sky Queen		2					2		1			1	3		
Super Air Jet		25	19	9	7	3	63	34	29	12	3	78	141		
Grand Total		63	35	15	11	5	129	89	50	22	4	165	294		

Lampiran K *Turnitin*

ORIGINALITY REPORT			
21%	19%	12%	9%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	Submitted to Sultan Agung Islamic University Student Paper	1%	
2	rayyanjurnal.com Internet Source	1%	
3	journal.widyakarya.ac.id Internet Source	1%	
4	repository.usd.ac.id Internet Source	1%	
5	Submitted to Universitas Nasional Student Paper	1%	
6	docplayer.info Internet Source	1%	
7	eprints.iain-surakarta.ac.id Internet Source	1%	
8	Submitted to Universitas Diponegoro Student Paper	<1%	
9	repository.poltekbangplg.ac.id Internet Source	<1%	
10	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1%	
11	Ina Wahyu Eva Habibah, Nur Makkie Perdana Kusuma. "Analisis Penanganan Kompensasi Delay pada Maskapai Lion Air terhadap Kepuasan Penumpang oleh PT Kokapura di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani	<1%	