



## Pengaruh Keterlambatan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Exa Auralia Savela<sup>1</sup> Sri Sutarwati<sup>2</sup>

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta, Kabupaten Bantul, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, Indonesia<sup>1,2</sup>  
Email: [exaauralia@gmail.com](mailto:exaauralia@gmail.com)<sup>1</sup> [sri.Sutarwati@sttkd.ac.id](mailto:sri.Sutarwati@sttkd.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Keterlambatan keberangkatan penerbangan yang disebabkan oleh keterlambatan kedatangan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang. Selama ini pengelolaan kinerja perusahaan Garuda Indonesia hanya berfokus pada ketepatan waktu keberangkatan belum fokus pada kedatangan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengetahui pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan kuisioner yang dibagikan kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan regresi linear sederhana, uji parsial (T) dan koefisien determinasi. Berdasarkan hasil uji t, diperoleh nilai t hitung  $>$  t tabel yaitu  $9,658 > 1,984$  artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh antara variabel keterlambatan penerbangan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y). Selain itu, hasil uji koefisien determinasi menunjukkan nilai *R square* ( $R^2$ ) sebesar 0,488 yang berarti keterlambatan penerbangan berpengaruh sebesar 48,8% terhadap kepuasan penumpang, sementara 51,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar keterlambatan penerbangan.

**Kata kunci:** Keterlambatan Penerbangan, Kepuasan Penumpang, Maskapai Garuda Indonesia

### Abstract

*Flight departure delays caused by late arrivals can affect passenger satisfaction. So far, Garuda Indonesia's performance management has only focused on the punctuality of departure, not on data. This study aims to analyze and find out how much the influence of flight delays on passenger satisfaction of Garuda Indonesia Airlines at Jenderal Ahmad Yani Airport Semarang. This research was conducted using quantitative methods. The data collection technique used a questionnaire distributed to 108 respondents who were selected using the purposive sampling technique. The data obtained were analyzed using simple linear regression, partial test (T) and determination coefficient. Based on the results of the t test, the t value calculated  $>$  t the table was  $9.658 > 1.984$ , meaning that  $H_0$  was rejected and  $H_a$  was accepted. This shows that there is an influence between the variable of flight delay (X) on passenger satisfaction (Y). In addition, the results of the determination coefficient test showed an *R square* ( $R^2$ ) value of 0.488 which means that flight delays have an effect of 48.8% on passenger satisfaction, while the remaining 51.2% are influenced by other factors other than flight delays.*

**Keywords:** Flight Delays, Passenger Satisfaction, Garuda Indonesia Airlines



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Industri penerbangna di Indonesia telah mengalami pertumbuhan yang sangat signifikan dalam beberapa periode terakhir. Kondisi ini dapat terjadi akibat meningkatnya kebutuhan masyarakat, dimana banyak individu melakukan perjalanan dari satu tempat ketempat lain dengan harapan memperoleh kenyamanan, keamanan, efektif dan efisien, sehingga waktu menjadi prioritas utama. Berbagai maskapai penerbangan di Indonesia termasuk Maskapai Garuda Indonesia dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang tepat waktu. Namun,



untuk menjaga layanan tetap konsisten menjadi tantangan tersendiri karena Indonesia merupakan negara kepulauan yang sering menghadapi kendala cuaca dan operasional. Kondisi ini dapat menyebabkan terjadinya keterlambatan penerbangan. Menurut Undang-undang Nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan pasal 1 angka 30 menyebutkan keterlambatan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan yaitu pada saat pesawat *block off* meninggalkan tempat parkir pesawat (*apron*) atau pada saat pesawat *block on* dan parkir di *apron* bandara tujuan. Keterlambatan penerbangan ini dapat menimbulkan kerugian bagi penumpang maupun maskapai baik dari segi waktu maupun biaya.

Selain aspek keselamatan dan kenyamanan, ketepatan waktu penerbangan menjadi salah satu faktor yang diharapkan oleh penumpang. Sehingga, maskapai penerbangan dituntut untuk melakukan peningkatan ketepatan waktu penerbangan. Keterlambatan penerbangan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dalam kurun waktu Juli – Agustus 2024 memiliki selisih waktu mulai dari 24 menit hingga 3 jam 3 menit dengan faktor keterlambatan yang dipengaruhi oleh faktor eksternal. Oleh karena itu, pihak maskapai wajib menjalankan hak dan tanggung jawabnya sebagaimana diatur dalam PM 89 tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) pasal 9 ayat (1). Keterlambatan penerbangan membutuhkan penanganan yang serius guna mempertahankan tingkat kualitas layanan dan kepuasan penumpang menjadi tujuan utama setiap maskapai penerbangan. Kepuasan penumpang menjadi salah satu aspek penting dalam industri penerbangan yang mencakup aspek ketepatan waktu, kenyamanan, dan keamanan. Penumpang yang merasa tidak puas cenderung membagikan pengalaman negatifnya baik secara langsung melalui media sosial yang berdampak pada reputasi maskapai. Kualitas layanan yang diberikan oleh maskapai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu, kepatuhan terhadap regulasi sangat penting untuk menghindari respons negatif dari penumpang yang dapat menurunkan citra dan reputasi perusahaan. Dalam hal keterlambatan yang dipengaruhi dari kelalaian maskapai, perusahaan wajib memberikan kompensasi kepada penumpang sebagai bagian dari tanggung jawab dan komitmen terhadap kualitas layanan. Dengan menjaga kualitas layanan tetap konsisten, maskapai dapat mempertahankan kepercayaan dan kepuasan penumpang dimasa mendatang.

## Landasan Teori

### Keterlambatan Penerbangan

Berdasarkan PM 89 Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan (*delay management*) pasal 4 menyebutkan keterlambatan penerbangan adalah terjadinya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan yaitu pada saat pesawat *block off* meninggalkan tempat parkir pesawat (*apron*) atau pada pesawat *block on* dan parkir di *apron* bandara tujuan. Sedangkan menurut (Zou dan Hansen, 2019) keterlambatan penerbangan didefinisikan sebagai situasi ketika jadwal keberangkatan atau kedatangan pesawat mengalami penundaan melebihi waktu yang telah ditetapkan. Apabila waktu keberangkatan atau kedatangan melebihi 5 – 10 menit dari jadwal yang telah ditetapkan, hal tersebut dianggap sebagai keterlambatan. Keterlambatan penerbangan ini dapat memberikan dampak negatif yang signifikan bagi penumpang maupun maskapai dari segi waktu dan biaya. Pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia pasal 7 angka 3 menjelaskan setiap keterlambatan penerbangan, perusahaan angkutan udara niaga berjadwal wajib mengumumkan alasan keterlambatan kepada calon penumpang secara langsung atau melalui media pengumuman selambat-lambatnya 45 (empat puluh lima) menit sebelum jadwal keberangkatan atau sejak pertama kali diketahui adanya



keterlambatan. Faktor yang dapat mempengaruhi keterlambatan penerbangan menurut PM 89 tahun 2015 meliputi; faktor manajemen *airline*, teknis operasional, cuaca, dan faktor lain-lain. Pada periode Juli – Agustus 2024 sebagian besar keterlambatan penerbangan Garuda Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dipengaruhi karena faktor *latte arrival* (keterlambatan kedatangan), *traffic* (lalu lintas udara), dan *service light* (pemeriksaan tertentu). Ketiga faktor ini mengacu pada PM 89 tahun 2015 dapat disimpulkan dipengaruhi oleh manajemen *airline* dan teknis operasional. Indikator keterlambatan penerbangan menurut Belobaba, et al (2016) yaitu: Ketepatan waktu; Durasi keterlambatan; Sumber keterlambatan.

### **Kepuasan Penumpang**

Kepuasan merupakan perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan persepsi kinerja atau hasil dari produk maupun jasa sesuai dengan harapan mereka (Kotler dan Keller, 2020). Sedangkan menurut Maulana (2016) kepuasan merupakan salah satu perasaan puas dan senang dikarenakan menggunakan suatu produk atau jasa untuk mendapatkan pelayanan suatu jasa. Kepuasan penumpang menjadi salah satu aspek penting dalam industri transportasi, baik darat, laut, maupun udara. Kepuasan tersebut dipengaruhi oleh beberapa aspek termasuk ketepatan waktu, kenyamanan, keamanan, dan komunikasi atau interaksi antara staff dengan penumpang. Anam (2021), mengatakan terdapat beberapa faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan yaitu:

1. Kualitas, didefinisikan sebagai tingkat kesesuaian antara harapan dan hasil yang diberikan oleh suatu produk atau layanan.
2. Produk, produk tidak hanya berupa barang fisik, tetapi juga meliputi layanan, dan pengalaman.
3. Harga, konsumen akan merasa puas jika harga yang mereka bayarkan sepadan dengan manfaat yang mereka peroleh.
4. Kualitas layanan, kualitas layanan bukan hanya soal produk yang dihasilkan, tetapi juga tentang pengalaman yang dirasakan oleh konsumen.
5. Faktor emosional, seperti kenyamanan dan hubungan interpersonal dengan staf sangat penting dalam memengaruhi kepuasan pelanggan.

Adapun indikator kepuasan pelanggan menurut Tjiptono (2019), sebagai berikut: Kesesuaian harapan; Minat berkunjung kembali; Kesiediaan merekomendasi.

### **Maskapai Garuda Indonesia**

Garuda Indonesia merupakan maskapai *flag carrier* Indonesia yang menyediakan layanan penerbangan *full service*. Selain itu, Garuda Indonesia menjadi maskapai pertama di Indonesia yang bergabung dengan aliansi penerbangan global (*SkyTeam*). Saat ini, Garuda Indonesia mengoperasikan lebih dari 600 penerbangan per hari dengan melayani lebih dari 90 destinasi diseluruh dunia, termasuk berbagai lokasi eksotis di Indonesia. Melalui berbagai upaya pengembangan perusahaan yang dilakukan sepanjang tahun 2020 Garuda Indonesia telah berhasil mendapatkan pengakuan dari berbagai pihak diantaranya adalah Garuda Indonesia meraih peringkat *5-Star On Time Performance Rating 2020* dari *OAG Flight View* yang merupakan Lembaga pemeringkatan *On Time Performance Independent* yang berkedudukan di Inggris. Selain itu, Garuda Indonesia meraih "*The Best Airline in Indonesia*" selama 4 tahun berturut-turut sejak 2017-2020; "*Major Airlines – Traveler's Choice Major Airline Asia*" selama 3 tahun berturut-turut sejak 2018-2020 dari *Trip Advisor 2020 Traveler's Choice Airline Awards* (Garuda Indonesia, 2023).



## Bandar Udara

Berdasarkan Annex 14 tentang *Aerodrome (International Civil Aviation Organization, 1951)*, *A defined area on land or water (including any buildings, inettadone and equipment) intended to be used either wholly on in part for the arrival, departure and movement of aircraft*. Area tertentu didaratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat. Sejalan dengan Annex 14 tentang *Aerodrome*, Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan pasal 1 angka 33 menyebutkan bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, 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 lainnya.

## Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan kode IATA: SRG, ICAO: WAHS merupakan bandara yang berlokasi di Kota Semarang, Jawa Tengah. Bandara ini mengusung konsep "eco airport" atau bandara ramah lingkungan. Berdasarkan laporan dari radar Semarang yang ditulis oleh Muhammad pada tanggal 2 Mei 2024 menjelaskan bahwa sejak April 2024 bandara ini secara resmi tidak lagi berstatus Bandara Internasional. Mulai April 2024, operasional bandara difokuskan pada layanan penerbangan rute domestik. Penghentian rute Internasional dilakukan karena tidak ada maskapai yang mengajukan permohonan untuk mengoperasikan penerbangan Internasional. Bandara Ahmad Yani memiliki terminal yang terletak disebelah utara *runway* dengan desain mengapung diatas laut. Terminal ini memiliki luas area 58.652 m<sup>2</sup> dan mampu menampung sekitar 6,5 -7 juta penumpang per tahun atau 20.000 orang per hari.

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan 100 responden yang merupakan penumpang Maskapai Garuda Indonesia. Pengumpulan data dilakukan melalui kuisisioner, data yang diperoleh berupa angka dan dianalisis melalui beberapa tahap uji yaitu uji intrumen meliputi validitas dan reliabilitas, uji hipotesis yang meliputi analisis regresi linear sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistic 26. Menurut Sugiyono (2019) metode kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Penelitian ini terdiri atas 2 variabel yaitu variabel keterlambatan penerbangan (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y).

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

### Instrumen Penelitian

#### Uji Validitas

Validitas ini bertujuan untuk mengukur valid atau tidaknya suatu kuisisioner. Sebuah kuisisioner dikatakan valid apabila pernyataan yang ada didalamnya mampu memunculkan informasi yang dapat dinilai secara kuantitatif. Validitas kuisisioner diuji dengan cara membandingkan nilai r hitung dengan r tabel. Apabila nilai r hitung > r tabel maka dapat dinyatakan bahwa item tersebut valid.

**Tabel 1. Hasil Uji Validitas**

No.	Validitas	Pertanyaan	Nilai r hitung	Nilai r tabel	Keterangan
1.	Keterlambatan Penerbangan (X)	P1	0,612	0,361	Valid
		P2	0,732	0,361	Valid
		P3	0,585	0,361	Valid
		P4	0,508	0,361	Valid
		P5	0,727	0,361	Valid
		P6	0,706	0,361	Valid
		P7	0,566	0,361	Valid
		P8	0,714	0,361	Valid
		P9	0,571	0,361	Valid
2.	Kepuasan Penumpang (Y)	P10	0,625	0,361	Valid
		P11	0,418	0,361	Valid
		P12	0,560	0,361	Valid
		P13	0,726	0,361	Valid
		P14	0,641	0,361	Valid
		P15	0,546	0,361	Valid
		P16	0,429	0,361	Valid
		P17	0,502	0,361	Valid
		P18	0,475	0,361	Valid

Sumber: (Olah Data IBM SPSS Statistics 26, 2025)

Berdasarkan Tabel 1. Hasil uji validitas instrumen penelitian diatas, nilai r hitung pada variabel keterlambatan penerbangan (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) lebih besar dibandingkan dengan nilai r tabel yaitu 0,361. Artinya dari 18 pernyataan tersebut dikatakan valid.

### Uji Reliabilitas

Suatu kuisioner dikatan reliabel apabila jawaban responden terhadap pernyataan tetap konsisten saat dilakukan pengukuran lebih dari satu kali. Suatu variabel dinyatakan valid jika memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60.

**Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas**

Variabel	Nilai <i>Cronbach alpha</i>	Kriteria	Keterangan
Keterlambatan Penerbagan (X)	0,816	>0,60	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	0,707	>0,60	Reliabel

Sumber: (Olah Data IBM SPSS Statistics 26, 2025)

Dari tabel 2. hasil uji reliabilitas diatas menunjukkan bahwa variabel keterlambatan penerbangan (X) dan variabel kepuasan penumpang (Y) memiliki nilai *cronbach alpha* > 0,60. Oleh karena itu, kedua variabel memenuhi kriteria reliabilitas.

### Uji Hipotesis

#### Analisis regresi linear sederhana

Analisis regresi linear sederhana digunakan untuk menganalisis pengaruh variabel independent (X) yaitu keterlambatan penerbangan terhadap variabel dependent (Y) yaitu kepuasan penumpang.

**Tabel 3. Hasil Uji Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>				
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.



		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,623	2,251		4,274	0,000
	Keterlambatan penerbangan (X)	0,694	0,072	0,698	9,658	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan penumpang (Y)

Sumber: (Olah Data IBM SPSS Statistics 26, 2025)

Dari hasil uji regresi linear sederhana pada tabel 3. diatas maka dibuat persamaan regresi linear sederhana sebagai berikut:  $Y = 9,623 + 0,694X$  *Constanta (a)* sebesar 9,623 sedangkan nilai keterlambatan penerbang (B) sebesar 0,694 bernilai positif. Artinya keterlambatan penerbangan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

### Uji parsial t

Uji t digunakan untuk mengetahui pengaruh antara variabel *independent* (X) yaitu keterlambatan penerbangan terhadap variabel *dependent* (Y) kepuasan penumpang.

**Tabel 4. Hasil Uji T**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	9,623	2,251		4,274	0,000
	Keterlambatan penerbangan (X)	0,694	0,072	0,698	9,658	0,000

a. Dependent Variable: Kepuasan penumpang (Y)

Sumber: (Olah Data IBM SPSS Statistics 26, 2025)

Uji parsial (t) digunakan untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan hasil uji t menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk keterlambatan penerbangan adalah 9,623 dengan tingkat signifikansi  $0,000 < 0,05$  serta nilai t tabel sebesar 1,984. Maka dapat disimpulkan bahwa  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Adapun cara penentuan t tabel menggunakan rumus:

$$T \text{ tabel} = [a/2 ; (n - k - 1 \text{ atau } df \text{ residual})]$$

$$T \text{ tabel} = [0,05/2 : (100 - 1 - 1)]$$

$$T \text{ tabel} = (0,025 : 98) \text{ di distribusikan ke dalam } t \text{ tabel} = 1,984$$

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar atau sejauh mana persentase pengaruh anantara variabel *independent* (X) dalam menjelaskan variabel *dependent* (Y).

**Tabel 5. Hasil Uji Koefisien Determinasi**

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	0,698 <sup>a</sup>	0,488	0,482	2,326

a. Predictors: (Constant), Keterlambatan Penerbangan

Sumber: (Olah Data IBM SPSS Statistics 26, 2025)

Koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar atau sejauh mana persentase pengaruh antara variabel keterlambatan penerbangan (X) dalam menjelaskan variabel kepuasan penumpang (Y). Hasil tersebut menunjukkan bahwa nilai *R square* ( $R^2$ ) sebesar 0,488 artinya, variabel keterlambatan penerbangan berpengaruh 48,8% terhadap



kepuasan penumpang, sedangkan 51,2% dipengaruhi oleh faktor lain diluar keterlambatan penerbangan.

## Pembahasan

### **Pengaruh Keterlambatan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang**

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa keterlambatan penerbangan memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Temuan ini didukung oleh hasil uji dari analisis regresi linear sederhana yang menunjukkan bahwa variabel keterlambatan penerbangan (X) berpengaruh positif sebesar 0,694. Hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa nilai signifikansi  $0,000 < 0,05$  serta nilai t hitung pada keterlambatan penerbangan  $9,658 >$  nilai t tabel 1,984. Dengan demikian,  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima artinya terdapat pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang. Berdasarkan penjelasan diatas, dapat disimpulkan bahwa semakin sering terjadi keterlambatan penerbangan, maka semakin besar pengaruhnya terhadap tingkat kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian Kurniawan dan setyawan (2022), yang menyebutkan bahwa keterlambatan penerbangan sangat mempengaruhi kepuasan penumpang terutama dalam aspek kenyamanan dan keandalan layanan seperti kenyamanan kursi, pemberian kompensasi selama keterlambatan terjadi, pelayanan staf terhadap keluhan penumpang, serta informasi mengenai faktor keterlambatan. Namun penelitian yang dilakukan oleh Panca (2022), menyebutkan bahwa masih terdapat kesenjangan dalam layanan maskapai yang menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak maskapai belum sepenuhnya memenuhi harapan pelanggan. Pihak Maskapai Garuda Indonesia tentunya terus menerus melakukan upaya dalam meningkatkan pelayanan yang lebih baik ketika terjadi keterlambatan penerbangan terhadap penumpang. Hal ini sejalan dengan layanan yang dimilikinya yaitu *full service*. Kesigapan petugas dalam memberi layanan kepada penumpang serta memastikan kompensasi sesuai dengan peraturan yang berlaku berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan penumpang yang mengalami keterlambatan penerbangan. Tingkat kepuasan yang tinggi tidak hanya mendorong loyalitas penumpang, tetapi juga meningkatkan peluang rekomendasi kepada calon pelanggan lainnya, sehingga dapat berkontribusi dalam peningkatan citra perusahaan dimata publik.

### **Seberapa besar pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang**

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi yang bertujuan untuk mengetahui seberapa kuat atau sejauh mana persentase pengaruh anatara variabel *independent* (X) menjelaskan variabel *dependent* (Y), diperoleh nilai *R square* ( $R^2$ ) sebesar 0,488. Hasil ini mengindikasikan bahwa variabel keterlambatan penerbangan (X) memiliki pengaruh sebesar 48,8% terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Sementara 51,2% kepuasan penumpang dipengaruhi oleh faktor lain diluar keterlambatan penerbangan. Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Firmansyah (2021), hasil penelitian tersebut mengungkapkan bahwa *On Time Performance* memiliki pengaruh sebesar 55,7% terhadap kepuasan penumpang. Perbandingan antara kedua hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang pada Maskapai Garuda Indonesia lebih rendah yaitu sebesar 48,8%. Maskapai Garuda Indonesia sudah berupaya mempertahankan tingkat *on time performance* guna mencegah keterlambatan penerbangan melalui peningkatan sistem



pelayanan secara berkelanjutan, pengembangan sumber daya manusia, serta memastikan operasional penerbangan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan agar kepuasan penumpang tetap terjaga. Namun, faktor eksternal seperti service light sering menjadi penyebab adanya keterlambatan penerbangan. Untuk mempertahankan tingkat kepuasan penumpang maka, maskapai harus menyediakan layanan tambahan seperti kompensasi atau fasilitas kenyamanan. Dengan langkah-langkah ini, maskapai tidak hanya dapat mengurangi dampak negatif keterlambatan penerbangan, tetapi juga meningkatkan loyalitas dan dapat memperbaiki citra perusahaan.

## KESIMPULAN

Hasil pengujian dan analisis yang dilakukan menunjukkan bahwa variabel keterlambatan penerbangan (X) memiliki pengaruh positif terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan  $t_{hitung} > t_{tabel}$  ( $9,658 > 1,984$ ), maka dapat disimpulkan  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Keterlambatan penerbangan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,488. Hal ini menunjukkan bahwa variabel keterlambatan penerbangan (X) memiliki pengaruh sebesar 48,8% terhadap variabel kepuasan penumpang (Y). Sementara itu, sebesar 51,2% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain diluar keterlambatan penerbangan.

## DAFTAR PUSTAKA

- Anam, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Citra Merek Terhadap Kepuasan Pelanggan. *Ilmu dan riset akuntansi*, 1-5.
- Belobaba, P., Odoni, A., & Barnhart, C. (2016). *The Global Airline Industry* (2nd ed.). USA: Wiley.
- Disbudpar. (2023). *Bandara Ahmad Yani*. Retrieved from <https://pariwisata.semarangkota.go.id/>. Diakses pada 5 november 2024 (15.00)
- Firmansyah. (2021). *Pengaruh On Time Performance Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Maskapai Garuda Indonesia di Bandra Udara Suktan Thaha Jambi*. Yogyakarta: Skripsi. Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan .
- Garuda Indonesia. (2023). *Laporan Tahunan Garuda Indonesia*. Jakarta: PT Garuda Indonesia (Persero) Tbk.
- Girasyitia, G. d. (2015). Evaluasi On Time Performance Pesawat Udara di Bandar Udara Husein Sastranegara Menggunakan Aplikasi Flight Radar. *Transportasi*, 15, 143-150.
- Kotler, P dan Keller, K.L. (2020). *Marketing Management (15th ed)*. Pearson
- Kurniawan, B dan Setyawan, A. (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Garuda Indonesia. *Manajemen Transportasi*, 18, 150-163.
- Maulana, A. (2016). The Influence Of Service Quality And Price On Customer Satisfication PT. TOI. *Ekonomi*, 113-125.
- Panca, E. (2022). Analisis Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba*, 4, 1607-1623.
- Peraturan Menteri Perhubungan Republik Indonesia Nomor PM 89 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan keselamatan penerbangan. Kementrian perhubungan Republik Indonesia.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2019). *Service, Quality, And Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offes.
- Undang-undang Republik Indonesia No. 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan Sekretariat Negara Republik Indonesia.



Zou, B., dan Hansen, M. (2019). Airline Delay Propagation In A Interconnected Air Transportation Network. *Air transport management*, 24-33.