

## Pengaruh Keterlambatan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

Yeremia Rossul Anwar<sup>1</sup>, Anita Nur Masyi'ah<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup> Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta, Indonesia

### Article Info

#### Article history:

Received January 20, 2024

Revised January 28, 2024

Accepted Februari 7, 2024

#### Keywords:

Disiplin Kerja,  
Komitmen Organisasional,  
Kinerja Karyawan,  
Rekrutmen

#### Keywords:

Work Discipline,  
Organizational Commitment,  
Employee Performance,  
Recruitment

### ABSTRAK

Kinerja karyawan adalah elemen terpenting dan sangat dibutuhkan di setiap organisasi atau perusahaan. Kinerja karyawan merupakan kunci penting bagi perusahaan karena apabila kinerja karyawan baik maka tujuan perusahaan akan berhasil terlaksana. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui pengaruh rekrutmen terhadap komitmen organisasional, pengaruh rekrutmen terhadap disiplin kerja, pengaruh rekrutmen terhadap kinerja karyawan, pengaruh komitmen organisasional terhadap kinerja karyawan, dan pengaruh disiplin kerja terhadap kinerja karyawan. Data dikumpulkan menggunakan metode kuantitatif melalui alat ukur kuesioner. Karyawan PT. Tunasindo Pratama merupakan sampel pada penelitian kemudian 100 responden dikategorikan sebagai sampel. Sampel jenuh digunakan sebagai teknik pengambilan sampel. Data diolah dan dianalisis menggunakan *Struktural Equation Model* (SEM). Hasil penelitian menyatakan bahwa variabel komitmen organisasional dan disiplin kerja dipengaruhi oleh rekrutmen, namun kinerja karyawan tidak dipengaruhi oleh rekrutmen, serta variabel kinerja karyawan dipengaruhi oleh komitmen organisasional dan disiplin kerja. Kontribusi pada penelitian ini dapat menjadi saran dan masukan bagi perusahaan untuk dapat meningkatkan kinerja karyawan dengan mempertimbangkan rekrutmen, komitmen organisasional, dan disiplin kerja

### ABSTRACT

*Employee performance is the most important element and is needed in every organization or company. Employee performance is an important key for the company because if the employee's performance is good, the company's goals will be successfully implemented. The purpose of this study was to determine the effect of recruitment on organizational commitment, the effect of recruitment on work discipline, the effect of recruitment on employee performance, the effect of organizational depreciation on employee performance, and the effect of work discipline on employee performance. Collecting data using quantitative methods through a measuring instrument questionnaire. PT employees Tunasindo Pratama was the sample in the study, then 100 respondents were included as the sample. Saturated samples were used as a sampling technique. Data were processed and analyzed using Structural Equation Model (SEM). The results of the study stated that organizational commitment and work discipline were affected by recruitment, but employee performance was not affected by recruitment, and employee performance was influenced by organizational commitment and work discipline. Contributions to this research can be suggestions and input for companies to be able to improve employee performance by considering recruitment, organizational commitment, and work discipline.*

This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.



**Corresponding Author:**

**Yeremia Rossul Anwar**

Program Studi D-IV Manajemen Transportasi Udara, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan,  
Yogyakarta, Indonesia  
Email: fgrahahardi@gmail.com

## 1. PENDAHULUAN

Transportasi udara merupakan moda transportasi yang sangat diminati oleh masyarakat. Dalam 5 tahun terakhir, layanan transportasi udara telah mengalami pertumbuhan yang signifikan dan menjadi sangat diperlukan bagi individu di berbagai kalangan ekonomi. Mayoritas individu cenderung lebih memilih layanan transportasi udara dibandingkan moda transportasi lainnya karena keinginan mereka untuk mengoptimalkan efisiensi waktu dan memanfaatkan harga tiket yang terjangkau. Beberapa individu melihat layanan transportasi udara sebagai moda transportasi yang paling aman, efisien, dan cepat untuk bepergian antar lokasi yang berbeda. Layanan transportasi udara biasanya digunakan oleh individu untuk tujuan wisata, bisnis, dan beberapa tujuan lainnya. Bandar udara merupakan infrastruktur yang berfungsi sebagai tempat pendaratan dan lepas landas untuk berbagai jenis pesawat terbang, termasuk pesawat terbang dan helikopter. Minimal, bandara terdiri dari landasan pacu atau helipad untuk mendaratkan helikopter. Namun, bandara yang lebih besar biasanya memiliki fasilitas tambahan, seperti gedung terminal dan hanggar, untuk melayani perusahaan jasa penerbangan dan pelanggan [1].

Beberapa maskapai penerbangan terlibat dalam persaingan untuk memaksimalkan akuisisi pelanggan dengan menawarkan strategi promosi yang beragam, termasuk insentif dan potongan harga. Maskapai penerbangan terkadang mengabaikan kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen ketika melakukan promosi, seperti menawarkan potongan harga dan fasilitas lainnya. Yayasan Lembaga Konsumen Indonesia (YLKI) telah menerima beberapa pengaduan dari masyarakat, yang mencakup masalah seperti kesalahan penanganan bagasi, keterlambatan penerbangan, dan berbagai masalah lainnya. Akibatnya, terjadi penurunan tingkat pelayanan yang diberikan oleh maskapai penerbangan, terutama dalam hal keterlambatan pesawat. Salah satunya yang sering terjadi pada maskapai Lion Air. Lion Air atau yang dikenal juga dengan nama PT Lion Mentari Airlines merupakan maskapai yang sering mengalami keterlambatan penerbangan. Terjadinya keterlambatan pada Lion Air bukanlah hal yang baru atau tidak terduga. Lion Air pernah mendapatkan predikat Juara Delay pada tahun 2012 oleh majalah Tempo, berdasarkan data dari Menteri Perhubungan. Selama kurun waktu 6 bulan, Lion Air mengalami total 20.883 kali keterlambatan (tempo.com).

Rachmawati [2] menjelaskan bahwa *Delay* dalam penerbangan berarti *delay* pada pesawat yaitu pesawat yang mengalami keterlambatan dalam penerbangan atau keberangkatan, biasanya para penumpang harus menunggu keberangkatannya, apalagi harus menunggu berjam-jam dan harus menginap di bandar udara. Keterlambatan penerbangan dapat disebabkan oleh beberapa faktor seperti kesalahan ketepatan waktu maskapai, masalah penjadwalan

pesawat, jumlah pesawat yang tidak mencukupi, konflik jadwal penerbangan, masalah penjadwalan staf kabin, dan kondisi cuaca buruk. Keterlambatan dapat mengakibatkan kerugian finansial bagi perusahaan serta ketidaknyamanan bagi penumpang. Perusahaan mengalami kerugian untuk memberikan kompensasi kepada penumpang. Jika terjadi keterlambatan, mungkin diperlukan waktu dan upaya yang signifikan untuk mengatasinya. Keterlambatan juga dapat mengakibatkan gangguan pada penerbangan berikutnya dan menyebabkan kerugian lain bagi penumpang, seperti waktu yang terbuang dan ketidaknyamanan lainnya. Perusahaan diwajibkan untuk memberikan kompensasi kepada penumpang yang mengalami "keterlambatan" sesuai dengan undang-undang yang berlaku [3].

Menurut Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Penerbangan (UU No. 1 Tahun 2009), keterlambatan didefinisikan sebagai ketidaksesuaian antara waktu keberangkatan atau kedatangan yang direncanakan dengan waktu keberangkatan atau kedatangan yang sebenarnya. Sebuah kejadian di mana waktu keberangkatan atau kedatangan tiket penerbangan menyimpang 5-10 menit dari waktu yang telah ditentukan dianggap sebagai keterlambatan. Penerbangan yang ditunda memiliki konsekuensi negatif yang signifikan bagi penumpang dan maskapai penerbangan. Maskapai penerbangan menghadapi berbagai konsekuensi atas keterlambatan, termasuk denda yang diberlakukan oleh pemerintah. Maskapai penerbangan berkewajiban untuk meramalkan dan mengelola penundaan penerbangan.

Menurut platform layanan perjalanan Bounce, Wings Air dan Lion Air, dua maskapai penerbangan Indonesia, masuk dalam daftar maskapai penerbangan terburuk di dunia pada tahun 2023 seperti yang dilaporkan oleh Kompas.com. Wings Air berhasil meraih posisi teratas dalam daftar maskapai dengan kinerja paling buruk secara global, dengan skor 0,37. Lion Air berada di posisi kedua dengan skor 0,67. "Pada 2023, Wings Air meraih nilai indeks terendah hanya 0,37 dari 10."

Wings Air dan Lion Air merupakan maskapai yang beroperasi di bawah perusahaan PT Lion Group. Melihat hal tersebut, Bounce menjelaskan alasan mengapa Wings Air dan Lion Air dianggap sebagai maskapai yang paling rendah secara global. Situs resmi Bounce menunjukkan data yang menunjukkan bahwa Wings Air memiliki tingkat ketepatan waktu kedatangan paling rendah, yaitu sebesar 47,69 persen. Selain itu, Wings Air juga memiliki proporsi pembatalan penerbangan tertinggi kedua, yaitu sebesar 15,91 persen. Akibatnya, memilih penerbangan Wings Air dapat memberikan kemungkinan penundaan yang lebih tinggi dan bahaya lainnya bagi pelanggan dengan rencana perjalanan yang padat. Selain itu, selain kurang handal, Wings Air juga terkenal tidak menyediakan bagasi gratis untuk pelanggan kelas ekonomi, serta pilihan makanan dan hiburan dalam penerbangan yang mendapat nilai 1 dari 5. "Maskapai ini mendapat nilai 3 dari 5 untuk kenyamanan kursi, sementara layanan bintang dalam penerbangan mendapat nilai 2 dari 5," kata Bounce. Mengenai Lion Air, menurut data yang dikumpulkan oleh Bounce, kurang dari 50% penerbangan Lion Air tiba tepat waktu, dan sekitar 20,01% penerbangan Lion Air dibatalkan.

Bagi setiap organisasi yang menyediakan layanan, memastikan kualitas layanan yang tinggi adalah hal yang sangat penting dan harus menjadi prioritas utama. Kualitas layanan, baik positif maupun negatif, niscaya akan menciptakan kesan abadi yang mencerminkan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan yang dialami oleh pelanggan terhadap maskapai penerbangan yang mereka andalkan. Kepuasan konsumen atau klien bergantung pada kinerja yang sesuai dengan harapan. Jika kinerja melebihi ekspektasi, konsumen atau pelanggan akan mengalami

kepuasan atau kegembiraan yang besar [4]. Kualitas pelayanan yang maksimal harus tetap dipegang teguh oleh masing-masing perusahaan maskapai penerbangan demi mempertahankan eksistensinya di dunia penerbangan. Menurut Tjiptono [5] mengemukakan “kualitas layanan mencerminkan perbandingan antara tingkat kualitas layanan yang disampaikan perusahaan dibandingkan ekspektasi pelanggan”. Kualitas layanan diwujudkan melalui pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaian dalam mengimbangi atau melampaui harapan pelanggan.

## 2. METODE

Desain penelitian menjelaskan metodologi penelitian yang digunakan oleh penulis. Para peneliti menggunakan metodologi penelitian kuantitatif dalam investigasi mereka. Analisis kuantitatif mengacu pada pemeriksaan data numerik, dan dalam penelitian ini, analisis ini dilakukan dengan menggunakan SPSS for Windows. Kategori yang digunakan berkaitan dengan survei yang dilakukan hanya di antara penumpang Lion Air di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Para peneliti menyatakan bahwa individu memiliki kapasitas untuk membedakan norma, peraturan, dan prinsip-prinsip menyeluruh yang berkaitan dengan dunia fisik melalui ilmu pengetahuan alam, serta dalam bidang ilmu sosial, yang mencakup pendidikan. Aturan-aturan ini dapat diperoleh dari data empiris dengan menggunakan sampel yang representatif dan menggunakan analisis kuantitatif.

Menurut Sugiyono [6] metode penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat *post-positivisme*, digunakan untuk meneliti pada populasi dan sampel tertentu. Teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random. Dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, analisis data bersifat data yang dapat dikategorikan. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kuantitatif untuk menganalisis pengaruh keterlambatan penerbangan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

### 2.1 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan pada penelitian ini terdiri dari 3, yaitu:

1. Populasi dan Sampel
2. Teknik Pengambilan
3. Jenis Data dan Teknik Pengumpulan Data

### 2.2 Variabel dan Definisi Variabel

#### 1. Variabel Terikat (*Dependen Variabel*)

Variabel dependen merupakan variabel terikat yang dipengaruhi atau yang menjadi akibat, karena adanya variabel independen atau (bebas) [6]. Variabel dependen dalam penelitian ini yaitu kepuasan penumpang (Y).

#### 2. Variabel Bebas (*Independen Variabel*)

Variabel independen merupakan variabel penyebab atau variabel yang mempengaruhi variabel dependen, biasanya disebut variabel bebas [6]. Dalam penelitian ini terdapat variabel independen yaitu keterlambatan penerbangan (X).

### 2.3 Analisa Data

Analisa data pada penelitian ini menggunakan 3 uji, yaitu:

1. Uji Kualitas Data
  1. Uji Validitas
  2. Uji Reliabilitas
2. Uji Asumsi Klasik
  1. Uji Normalitas
  2. Uji Linieritas
  3. Uji Heteroskedastisitas
3. Uji Hipotesis
  1. Analisis Regresi Linier Sederhana
  2. Uji t
  3. Uji Koefisien Determinasi

### 3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Data dalam penelitian ini diperoleh dengan cara memberikan kuesioner kepada penumpang Lion Air di Bandara Internasional Juanda Surabaya. Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan, peneliti menyebarkan kuesioner secara eksklusif kepada individu yang menjadi penumpang Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. Sebanyak 100 kuesioner dikirimkan kepada seluruh penumpang yang mengalami keterlambatan Maskapai Penerbangan Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, yang mewakili 100% dari total penumpang yang menjadi sampel penelitian. Hal ini merupakan contoh dari purposive sampling, yaitu metode pengambilan sampel dengan memilih penumpang yang pernah menggunakan maskapai penerbangan Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya dalam satu kesempatan.

Karakteristik responden merupakan pendekatan analisis data yang digunakan untuk menyajikan profil komprehensif dari partisipan dalam penelitian ini. Responden dikategorikan menjadi beberapa kategori berdasarkan jenis kelamin, usia, dan tingkat pendidikan.

1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 1. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase (%)
Laki-laki	60	60%
Perempuan	40	40%
Jumlah	100	100%

### 3.1 Hasil Analisis

#### 3.1.1 Uji Kualitas Data

Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini adalah produk dari ide orisinil penulis. Penulis menggunakan dua uji pengukuran, yaitu Uji Validitas dan Uji Reliabilitas, untuk menilai data. Masing-masing metode ini digunakan untuk mengukur keakuratan dan konsistensi dari pernyataan-pernyataan yang diukur oleh kuesioner.

**a. Uji Validitas**

Sebuah kuesioner dianggap sah jika pernyataan yang ada di dalamnya mampu memunculkan informasi yang dapat dinilai secara kuantitatif dengan menggunakan kuesioner tersebut. Validitas menilai sejauh mana pernyataan dalam kuesioner secara akurat menangkap pengukuran yang dimaksudkan.

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

No	Validitas	Butir	r hitung	r tabel	keterangan
1	Keterlambatan Penerbangan	Butir 01	0,748	0,50	Valid
		Butir 02	0,761	0,50	Valid
		Butir 03	0,787	0,50	Valid
		Butir 04	0,727	0,50	Valid
		Butir 05	0,793	0,50	Valid
		Butir 06	0,793	0,50	Valid
		Butir 07	0,745	0,50	Valid
		Butir 08	0,726	0,50	Valid
2	Kepuasan Penumpang	Butir 01	0,551	0,50	Valid
		Butir 02	0,586	0,50	Valid
		Butir 03	0,573	0,50	Valid
		Butir 04	0,731	0,50	Valid
		Butir 05	0,634	0,50	Valid
		Butir 06	0,743	0,50	Valid
		Butir 07	0,745	0,50	Valid
		Butir 08	0,722	0,50	Valid
		Butir 09	0,627	0,50	Valid
		Butir 10	0,630	0,50	Valid
		Butir 11	0,604	0,50	Valid
		Butir 12	0,804	0,50	Valid

Sumber: Olah Data SPSS (2024)

Berdasarkan Tabel 2. hasil uji validitas instrumen penelitian di atas nilai  $r_{hitung}$  pada variabel kualitas layanan lebih besar dibandingkan nilai  $r_{tabel}$  0,50. Artinya dari 20 pernyataan dapat dinyatakan valid, berarti instrumen ini dapat digunakan untuk mengukur pernyataan variabel keterlambatan penerbangan dan kepuasan penumpang dalam penelitian ini.

**b. Uji Reliabilitas**

Suatu kuesioner dinyatakan reliabel jika jawaban seseorang terhadap pernyataan adalah konsisten dari waktu ke waktu. Suatu konstruk atau variabel dikatakan reliabel jika memberikan nilai *Cronchbach Alpha* > 0,60.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variable	<i>Cronchbach alpha</i>	Ketetapan	<i>N of item</i>
Keterlambatan Penerbangan	0,894	0,60	8
Kepuasan Penumpang	0,884	0,60	12

Sumber: Olah Data SPSS (2024)

Dari hasil uji reabilitas di atas menunjukkan bahwa variabel keterlamabatan penerbangan yaitu *Cronchbach Alpha*  $0,894 > 0,60$  dan variabel kepuasan penumpang menunjukkan bahwa nilai *Cronchbach Alpha*  $0,844 > 0,60$ , maka dapat dikatakan bahwa dari semua data variabel penelitian reliabel.

### 3.1.2 Uji Asumsi Klasik

Tujuan pengujian asumsi klasik ini adalah untuk memberikan kepastian bahwa persamaan regresi yang didapatkan memiliki ketepatan dalam estimasi, tidak bias dan konsisten. Uji asumsi klasik dalam penelitian ini dijelaskan sebagai berikut:

#### a. Uji Normalitas

Hasil dari uji normalitas data yang dilakukan pada tiap kelompok analisis dilakukan dengan program *software* SPSS versi 20.0 for windows dengan taraf signifikansi 5% atau 0.05.

Tabel 4. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters <sup>a</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5.64803044
Most Extreme Differences	Absolute	.084
	Positive	.054
	Negative	-.084
Kolmogorov-Smirnov Z		.084
Asymp. Sig. (2-tailed)		.081
a. Test distribution is Normal.		

Sumber: Olah data SPSS (2024)

Berdasarkan analisis statistik uji normalitas yang telah dilakukan dengan menggunakan metode *Kolmogorov Smirnov*, pada keterlambatan penerbangan memiliki nilai signifikansi yaitu  $0,081 > 0,05$  dan kepuasan penumpang memiliki nilai signifikansi yaitu  $0,081 > 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dalam penelitian ini berdistribusi normal.

#### b. Uji Linieritas

Pengujian linieritas hubungan dilakukan melalui Uji F. hubungan antar variabel X dengan Y dinyatakan linier apabila  $\text{sig} > 0,05$ . Hasil uji linieritas dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel 5. Hasil Uji Linieritas

ANOVA Table							
			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Penumpang *	Between Groups	(Combine d)	761,959	15	50,797	1,625	,084

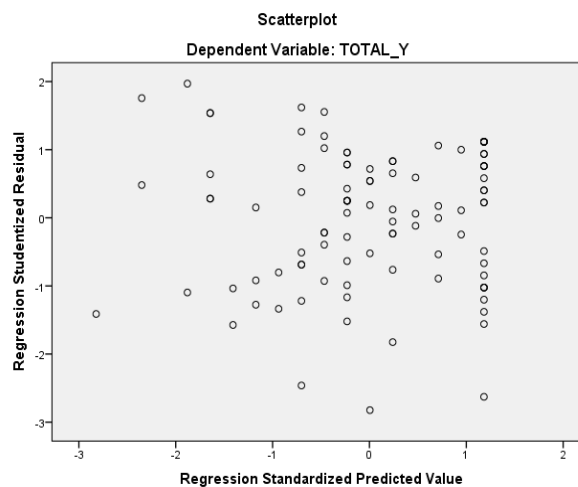
Keterlambatan Penerbangan	Linearity	229,515	1	229,515	7,343	,008
	Deviation from Linearity	532,443	14	38,032	1,217	,279
	Within Groups	2625,681	84	31,258		
	Total	3387,640	99			

Sumber: Olah data SPSS (2024)

Dari tabel 5 di atas, terlihat bahwa nilai signifikansi linieritas adalah 0,279 atau lebih besar dari 0,05. Jadi, hubungan variabel bebas dengan variabel terikatnya dinyatakan linier.

### c. Uji Heteroskedastisitas

Pengujian heteroskedastisitas dilakukan untuk menguji apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual antar pengamatan yang berbeda. Untuk mengetahui ada tidaknya heteroskedastisitas, dapat dilakukan dengan melihat Scatterplot yang menggambarkan hubungan antara nilai prediksi variabel terikat (dependen), yaitu Z prediksi (ZPRED) dengan nilai residualnya (SRESID). Heteroskedastisitas tidak ada jika tidak ada pola yang jelas serta titik-titik data terdistribusi secara merata baik di atas maupun di bawah angka nol pada sumbu Y.



Sumber: Olah Data SPSS (2024)

Gambar 1. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Berdasarkan hasil gambar 1 di atas terlihat pada uji heteroskedastisitas dengan menggunakan scatterplot dapat dilihat bahwa titik-titik menyebar di atas dan dibawah tidak mengikuti arah garis diagonal yang artinya data berdistribusi normal dan tidak terjadi heteroskedastisitas.

### 3.1.3 Uji Hipotesis

Uji hipotesis digunakan untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen.

**a. Uji Regresi Linier Sederhana**

Regresi linier sederhana merupakan teknik analisis data yang digunakan dalam menganalisis pengaruh variabel bebas yaitu keterlambatan penerbangan (X) terhadap variabel terikat yaitu kepuasan penumpang (Y). apabila banyaknya variabel bebas hanya ada satu, disebut sebagai regresi linier sederhana.

Tabel 6. Hasil Regresi Linier Sederhana

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	30,263	3,670		8,245	.000
	TOTALX	.359	.134	.026	2,669	.009
a. Dependent Variable: TOTAL_Y						

Sumber: Olah Data SPSS (2024)

Dari hasil perhitungan pada tabel di atas, maka dapat dibuat persamaan regresi yaitu  $Y = 30.263 + 0,026 X$ .

Konstanta sebesar 30.263 (positif) artinya jika keterlambatan penerbangan (X) nilainya adalah 0, maka kepuasan penumpang (Y) nilainya tetap ada yaitu sebesar 30.263. Koefisien regresi variabel keterlambatan penerbangan (X) sebesar 0,026 artinya jika keterlambatan penerbangan mengalami kenaikan 1, maka kepuasan penumpang (Y) mengalami kenaikan sebesar 0,026. Jika koefisien bernilai positif maka terjadi hubungan positif antara keterlambatan penerbangan dengan kepuasan penumpang. Semakin berkurang keterlambatan penerbangan maka kepuasan penumpang meningkat.

**b. Uji t**

a) Menentukan rumusan hipotesis

H<sub>0</sub>: Tidak adanya pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

H<sub>a</sub>: terdapat pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

b) Menentukan nilai t<sub>hitung</sub> dan t<sub>tabel</sub>

Nilai t<sub>hitung</sub> yaitu 8,245, Rumus t<sub>tabel</sub> adalah  $df = n - k$  atau  $100 - 2 = 88$  diperoleh nilai t<sub>tabel</sub> 1,98447

c) Kriteria pengujian

1) Apabila signifikansi < 0,05 maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima.

2) Apabila signifikansi > 0,05 maka H<sub>0</sub> diterima dan H<sub>a</sub> ditolak.

d) Kesimpulan

Dapat dilihat bahwa t<sub>hitung</sub> 8,245 dan nilai signifikansi (sig) 0,000 dan Nilai t<sub>hitung</sub> 8,245 > t<sub>tabel</sub> 1,98447 dan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, maka H<sub>0</sub> ditolak dan H<sub>a</sub> diterima Artinya

keterlambatan penerbangan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda.

### c. Uji Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi adalah analisis determinasi dalam regresi berganda yang digunakan untuk mengukur seberapa besar atau sejauh mana persentase pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).

Tabel 7. Hasil Koefisien Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.260 <sup>a</sup>	.068	.058	5.677

Sumber: Olah Data SPSS (2024)

Dari hasil di atas diketahui bahwa besar *Adjusted R Square* adalah sebesar 0,052 atau 5,2%. Hal ini dijelaskan bahwa keterlambatan penerbangan mempengaruhi kepuasan penumpang secara signifikan sebesar 5,2% sedangkan sisanya yaitu 94,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## 3.2 Pembahasan

### 1. Pengaruh Keterlambatan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Surabaya.

Konstanta positif sebesar 30.263 menunjukkan bahwa pada saat keterlambatan penerbangan (X) bernilai 0, maka nilai kepuasan penumpang (Y) tetap sebesar 30.263. Koefisien regresi untuk variabel keterlambatan penerbangan (X) adalah 0,026, menunjukkan bahwa kenaikan 1 unit dalam keterlambatan penerbangan menghasilkan kenaikan 0,026 unit dalam kepuasan penumpang (Y). Koefisien positif menunjukkan korelasi langsung antara keterlambatan penerbangan dan kepuasan penumpang. Ketika penundaan pesawat berkurang, kebahagiaan penumpang meningkat secara proporsional. Hasil uji-t untuk hipotesis X menunjukkan bahwa nilai t hitung untuk variabel X keterlambatan penerbangan adalah 8,245, dengan nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000. Membandingkannya dengan nilai t-kritis sebesar 1,98447 dan tingkat signifikansi 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima.

Hal ini berarti bahwa keterlambatan penerbangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai penerbangan Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda. Temuan penelitian ini terhubung dengan penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Ranita Qumayrofiqoh yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keterlambatan Penerbangan, dan Manajemen Waktu terhadap Kepuasan Penumpang PT Batik Air di Bandar Udara Juanda Surabaya." Penelitian tersebut menunjukkan bahwa variabel keterlambatan penerbangan memiliki pengaruh atau kontribusi yang baik terhadap kepuasan penumpang yang terbang dengan maskapai penerbangan Lion Air. Namun, penelitian tersebut menunjukkan bahwa peningkatan keterlambatan penerbangan menyebabkan penurunan kepuasan penumpang.

## 2. Besar pengaruh Keterlambatan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Surabaya.

Temuan pengolahan data menunjukkan bahwa koefisien determinasi, yaitu Adjusted R Square, adalah sebesar 0,052 atau 5,2%. Penelitian ini menunjukkan bahwa keterlambatan penerbangan memiliki dampak yang cukup besar terhadap kepuasan pelanggan, yaitu sebesar 5,2%. Namun, penting untuk dicatat bahwa 94,8% sisanya dari kepuasan penumpang dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dianalisis dalam penelitian ini. Temuan ini menunjukkan bahwa penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Ranita Qumayrofiqoh [7] yang berjudul "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keterlambatan Penerbangan, dan Manajemen Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan PT Batik Air di Bandara Juanda Surabaya." Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan memiliki dampak buruk pada kepuasan pelanggan, tetapi penundaan penerbangan dan manajemen waktu memiliki dampak yang menguntungkan pada kepuasan pelanggan. (2) Kualitas layanan memiliki dampak yang agak merugikan pada kepuasan pelanggan, tetapi keterlambatan penerbangan dan manajemen waktu memiliki dampak yang menguntungkan secara parsial pada kepuasan pelanggan.

## 4. KESIMPULAN

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa perhitungan variabel X keterlambatan penerbangan memiliki nilai t hitung sebesar 8,245, nilai signifikansi (sig) sebesar 0,000, dan nilai t hitung sebesar 8,245. Jika dibandingkan dengan nilai t tabel sebesar 1,98447 dan nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa hipotesis nol ( $H_0$ ) ditolak dan hipotesis alternatif ( $H_a$ ) diterima. Keterlambatan penerbangan memiliki pengaruh yang cukup besar terhadap kepuasan penumpang pada maskapai penerbangan Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda. Berdasarkan uji koefisien determinasi, keterlambatan penerbangan memiliki pengaruh yang signifikan sebesar 5,2% terhadap kepuasan penumpang, sedangkan sisanya sebesar 94,8% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

## REFERENSI

- [1] Fatin, Nur. 2016. Pengertian dan Fungsi Bandar Udara. Seputar Pengertian: Sulawesi Selatan.
- [2] Rachmawati. 2013. Delay Dalam Penerbangan. Coretan Siswa Udara: Jakarta.
- [3] Tiyono, Andri. 2012. "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Express Airlines Di Bandara Babullah Ternate". Skripsi FEB. Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- [4] Kotler, P dan Keller, K.L. (2018). *Marketing Management 14th Edition*. New Jersey: Pearson Education, Inc.
- [5] Tjiptono, Fandi. (2016), *Service Management*, Edisi 2. Yogyakarta : Penerbit Andi.
- [6] Sugiyono. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta: Bandung.
- [7] Qumayrofiqoh, Ranita. 2019. "Pengaruh Kualitas Pelayanan, Keterlambatan Penerbangan dan Manajemen Waktu Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Batik Air di Bandar Udara Juanda Surabaya ".Program Studi Manajemen STIE Mahardhika Surabaya.