

PENGARUH *ON TIME PERFORMANCE* TERHADAP LOYALITAS PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA

Hilda Syahrani¹, Amelia Puspa Tamara²
hildasyahrani123@gmail.com¹, amelia.puspa@sttkd.ac.id²
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

ABSTRAK

Penyebab terjadinya keterlambatan di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta yaitu ketika saat salah satu rute penerbangan mengalami penumpang sehingga tim *boarding* harus melakukan penyisiran bagasi penumpang agar tidak memenuhi *compartment* pesawat dan ketika *boarding gate* mulai dibuka banyak penumpang tidak disana ketika dipanggil untuk segera *boarding* karena di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta sangat luas sehingga banyak penumpang yang tersesat dalam perjalanan menuju gerbang yang sangat luas sehingga mengakibatkan penerbangan tertunda. Setiap harinya di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta terjadi penundaan yang disebabkan oleh faktor teknis operasional yaitu pesawat mengalami antrian panjang untuk lepas landas untuk menunggu pesawat lain mendarat terlebih dahulu sehingga menyebabkan keterlambatan pada saat lepas landas. Akibatnya, tidak tepat waktunya keberangkatan dan kedatangan pesawat terbang Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Dalam menjalankan penelitiannya, peneliti memilih metode yang kompleks dengan menggunakan metode campuran. Peneliti memulai dengan mengumpulkan data primer melalui survei kuesioner yang disebar kepada 100 responden. Untuk memastikan representasi yang memadai, peneliti menggunakan metode pengambilan sampel *consecutive sampling*. Dari hasil penelitian yang dilakukan, terungkap bahwa kinerja penerbangan yang *on time performance* memiliki dampak yang signifikan terhadap kesetiaan penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Hasil analisis hipotesis menegaskan hal ini dengan nilai uji t sebesar 9,988, yang jauh melampaui nilai tabel t yang hanya sebesar 1,984, dengan tingkat signifikansi mencapai 0,000, yang jauh lebih rendah daripada ambang batas yang telah ditetapkan sebelumnya, yaitu 0,05. Artinya, hasil uji t menunjukkan bahwa variabel *on time performance* memiliki pengaruh sebesar 50,4% terhadap tingkat kesetiaan atau loyalitas penumpang, sedangkan 49,6% sisanya mungkin dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang belum diteliti dalam penelitian ini. Hal ini menyoroti pentingnya *on time performance* dalam mempertahankan loyalitas penumpang terhadap maskapai penerbangan.

Kata Kunci: On Time Performance, Loyalitas Penumpang, Garuda Indonesia.

ABSTRACT

The cause of delays at Soekarno Hatta International Airport was when one of the flight routes had passengers so the boarding team had to do a sweep of passenger baggage so that it did not fill the plane's compartment and when the boarding gate started to open many passengers were not there when called to board immediately because it was at the airport. Soekarno Hatta International Airport is very wide so many passengers get lost on the way to the very large gate, resulting in delayed flights. Every day at Soekarno Hatta International Airport there are delays caused by operational technical factors, namely planes experience long queues to take off to wait for other planes. landed too late, causing a delay during take-off. This resulted in the departure and arrival of Garuda Indonesia aircraft not being on time at Soekarno Hatta International Airport. In carrying out the research, the researcher chose a complex method using mixed methods. Researchers started by collecting primary data through a questionnaire survey distributed to 100 respondents. To ensure adequate representation, researchers used a consecutive sampling method. From the results of the

research conducted, it was revealed that on-time flight performance had a significant impact on the loyalty of Garuda Indonesia airline passengers at Soekarno Hatta International Airport. The results of the hypothesis analysis confirm this with a *t* test value of 9.988, which far exceeds the *t* table value of only 1.984, with a significance level reaching 0.000, which is much lower than the previously set threshold, namely 0.05. This means that the *t* test results show that the on time performance variable has an influence of 50.4% on the level of passenger loyalty, while the remaining 49.6% may be influenced by other factors that have not been examined in this research. This highlights the importance of on-time performance in maintaining passenger loyalty to airlines.

Keyword: On Time Performance, Passenger Loyalty, Garuda Indonesia.

PENDAHULUAN

Perusahaan Penerbangan merupakan sebuah badan usaha milik swasta ataupun pemerintah yang menawarkan jasa penerbangan untuk mengangkut penumpang atau barang. Perusahaan ini memiliki armada pesawat untuk memfasilitasi transportasi udara. Setiap maskapai penerbangan akan bersaing dengan maskapai lain untuk menarik penumpang dengan tujuan mendapatkan keuntungan dan menjaga kejayaan organisasi.

Garuda Indonesia telah meneguhkan posisinya sebagai salah satu raksasa dalam industri penerbangan Indonesia. Mereka dikenal sebagai pionir dalam memberikan pelayanan unggul, memprioritaskan kualitas di atas segalanya. Selama perjalanan, mereka menawarkan kenyamanan optimal dan menjamin keamanan penumpang. Semua ini dilakukan dengan tujuan agar pelanggan merasa puas dan terus memilih Garuda Indonesia sebagai pilihan utama mereka dalam melakukan perjalanan udara. Sebagai satu-satunya operator penerbangan yang menyajikan layanan eksklusif lengkap (*Full Services*), Garuda Indonesia memiliki potensi untuk menghasilkan pendapatan yang signifikan (*high yield*). Kelas penerbangan Garuda Indonesia menjadi pilihan bagi kalangan atas yang menginginkan perjalanan yang nyaman, aman, dan pelayanan terbaik, tanpa mempermasalahkan biaya. Garuda Indonesia bertekad keras untuk memenuhi semua harapan pelanggannya, menciptakan kepuasan yang pada akhirnya membuat penumpang menjadi setia pada maskapai ini. (Website Garuda Indonesia).

Kualitas pelayanan yang baik, memiliki kriteria pelayanan yaitu ketepatan waktu (*on time performance*). Kualitas pelayanan memiliki beberapa dimensi untuk mencapai *on time performance* yaitu keandalan, daya tanggap dan sikap empati. Garuda Indonesia berkomitmen untuk terus meningkatkan tingkat ketepatan waktu penerbangan dan mengurangi kemungkinan terjadinya keterlambatan dalam layanan penerbangan. (*Garuda Indonesia, 2021*)

Penundaan akan mempengaruhi kualitas kinerja tepat waktu. Ketepatan waktu adalah faktor utama dalam industri penerbangan yang dapat menciptakan kesetiaan yakni loyalitas pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Jika suatu maskapai penerbangan mengalami penundaan dalam suatu penerbangan bisa jadi salah satu penyebab penumpang enggan menggunakan jasa maskapai tersebut. Mengingat situasi yang ada, perbaikan yang signifikan dalam kinerja *On Time performance* perlu dilakukan agar dapat meningkatkan daya tarik bagi para penumpang.

Ada beberapa alasan yang bisa menyebabkan keterlambatan pesawat, demikian diatur dalam Permen No. 89/ 2015 tentang, yaitu artinya jarak kedatangan dan keberangkatan pesawat, kerusakan pesawat, cuaca buruk, pergerakan besar dan kelebihan muatan (pergerakan tiba di bandara menempatkan maskapai penerbangan dalam antrian untuk mendarat dan lepas landas, menunggu penumpang dan awak pesawat). Penyebab keterlambatan penerbangan di bandar udara internasional Soekarno Hatta salah satunya faktor manajemen maskapai yang meliputi saat bongkar muat bagasi penumpang yang

banyak sehingga jumlah porter yang tidak mencukupi untuk mengangkutnya, perlakuan di darat diperlukan, menanti kedatangan penumpang baru untuk pendaftaran, dan melakukan pergantian kendaraan udara.. Hal ini sering terjadi ketika saat salah satu rute penerbangan mengalami penumpang sehingga tim *boarding* harus melakukan penyisiran bagasi penumpang agar tidak memenuhi *compartment* pesawat dan ketika *boarding gate* mulai dibuka banyak penumpang tidak disana ketika dipanggil untuk segera *boarding* karena di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta sangat luas sehingga banyak penumpang yang tersesat dalam perjalanan menuju gerbang yang sangat besar sehingga mengakibatkan penerbangan tertunda.

Setiap harinya di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta terjadi penundaan yang disebabkan oleh faktor teknis operasional yaitu pesawat mengalami antrian panjang untuk lepas landas untuk menunggu pesawat lain mendarat terlenih dahulu sehingga menyebabkan keterlambatan pada saat lepas landas.

Dari penjelasan yang telah disampaikan, maka penulis merasa tertarik ingin melakukan penelitian dengan judul “**Pengaruh *On Time Performance* terhadap Loyalitas Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta**”.

METODOLOGI

Metode yang diterapkan oleh peneliti dalam studi ini adalah metode gabungan. Pendekatan ini menggabungkan elemen-elemen kuantitatif dan kualitatif agar dapat digunakan simultan dalam sebuah penelitian guna mendapatkan data yang lebih dapat dipercaya, konsisten, dan tidak bias.

Mengkombinasikan metode kuantitatif dan kualitatif menjadi pilihan yang sangat bermanfaat ketika setiap metode tunggal tidak mampu memberikan pemahaman yang memadai terhadap esensi masalah penelitian. Metode campuran (mix method) memungkinkan untuk memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif daripada bergantung pada satu jenis metode saja.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Uji Validitas

Uji validasi diketahui melalui alat ukur menggunakan orelasi product moment dari pearson. Suatu indikator dikatakan valid, apabila $n = 100$ ($df : 100 - 2 = 98$) dan $\alpha = 0,05$, maka $r \text{ tabel} = 0,197$ dengan ketentuan Hasil $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$ ($0,197$) = valid, dan jika hasil $r \text{ hitung} < r \text{ tabel}$ ($0,197$) = tidak valid. Pada pengevaluasian keabsahan instrumen, dilaksanakan melalui penerapan perangkat lunak SPSS 25 for Windows dalam analisis data.

Tabel 1
Hasil Uji Validitas

| Variabel | Indikator | R Hitung | R Tabel | Stg. | Keputusan |
|----------------------|-----------|----------|---------|-------|-----------|
| Overtime Performance | X1 | 0.746 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | X2 | 0.585 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | X3 | 0.632 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | X4 | 0.683 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | X5 | 0.659 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | X6 | 0.621 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | X7 | 0.678 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | X8 | 0.617 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | X9 | 0.600 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | X10 | 0.513 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | X11 | 0.340 | 0.197 | 0.001 | Valid |
| | X12 | 0.260 | 0.197 | 0.009 | Valid |
| Loyalitas Penumpang | Y1 | 0.720 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | Y2 | 0.738 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | Y3 | 0.759 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | Y4 | 0.668 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | Y5 | 0.496 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | Y6 | 0.543 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | Y7 | 0.824 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | Y8 | 0.682 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | Y9 | 0.824 | 0.197 | 0.000 | Valid |
| | Y10 | 0.682 | 0.197 | 0.000 | Valid |

Berdasarkan data yang tercantum dalam tabel, terlihat bahwa semua pernyataan dalam setiap indikator dari variabel independen dan dependen, yang berjumlah 22 pernyataan, memiliki signifikansi statistik yang kurang dari 0,05. Selain itu, nilai r hitung terlihat lebih tinggi dari angka nilai r tabel (0,197) artinya, semua pernyataan dinyatakan valid secara statistik dan layak digunakan dalam konteks penelitian.

Hasil Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas bertujuan untuk menentukan sejauh mana alat dapat dipergunakan dalam pengumpulan data penelitian dapat diandalkan. Kriteria kepercayaan dalam hal ini adalah koefisien Alpha Cronbach yang melebihi 0,60. Hasil analisis reliabilitas dari semua variabel pada hasil penelitian menggambarkan hasil sebagai berikut:

Tabel 2
Hasil Uji Reliabilitas

| Variabel | Cronbach's alpha | Nilai Kritis | Keterangan |
|----------------------------|------------------|--------------|------------|
| <i>On time performace</i> | 0,824 | 0.600 | Reliabel |
| <i>Loyalitas penumpang</i> | 0,883 | 0.600 | Reliabel |

Berdasarkan analisis tabel tersebut, disimpulkan bahwa nilai cronbach alpha (α) dari semua item dalam setiap indikator pernyataan dalam kuisisioner melebihi 0,600. Hal ini menegaskan bahwa semua variabel yang digunakan dalam penelitian ini memiliki tingkat reliabilitas yang memadai dan dapat diandalkan dalam konteks penelitian.

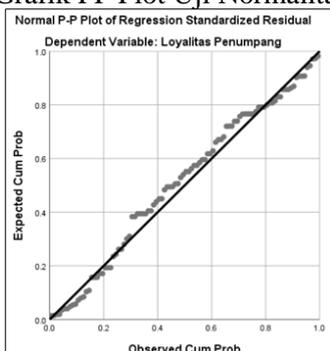
Uji Normalitas

Dalam memastikan suatu data yang akan dipergunakan dalam model regresi memenuhi syarat yang diperlukan, maka langkah yang dilakukan adalah melakukan uji normalitas. Hal ini penting agar dapat menjamin keakuratan dan keandalan hasil analisis yang akan dilakukan menggunakan model regresi. Dengan melakukan uji normalitas, dapat dipastikan bahwa data yang dipakai mempunyai distribusi yang mendekati distribusi normal, sehingga memenuhi asumsi dasar dari model regresi yang akan digunakan. Langkah ini menjadi kunci dalam memastikan bahwa analisis yang telah dilakukan dapat menunjukkan hasil yang valid serta bisa dipercaya. Data dapat dikatakan berdistribusi normal jika nilai signifikansinya melebihi 0,05, atau jika data tersebar merata di sekitar garis diagonal seperti terlihat pada plot probabilitas normal. Informasi mengenai hasil uji normalitas tersedia pada gambar berikut:

Tabel 3
Tabel Hasil Uji Normalitas

| One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test | | |
|--|----------------|-------------------|
| Unstandardized Residual | | |
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 3.18357259 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .083 |
| | Positive | .047 |
| | Negative | -.083 |
| Test Statistic | | .083 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .089 ^c |
| a. Test distribution is Normal. | | |
| b. Calculated from data. | | |
| c. Lilliefors Significance Correction. | | |

Grafik PP Plot Uji Normalitas



Dari gambaran yang telah diberikan, terlihat bahwa terdapat titik yang tersebar di sekitaran garis diagonal dengan pola yang dan mengikuti arah di mana garis diagonal tersebut berada. Menurut tabel hasil uji normalitas (Kolmogorov-Smirnov), sig. nilai residual regresi yang tercatat adalah 0,089, melebihi ambang batas signifikansi 0,05. Maka dari itu, bisa diambil kesimpulan yaitu model data ini dapat memenuhi persyaratan normalitas.

Hasil Uji Linearitas

Tabel 4
Hasil Uji Linearitas

| ANOVA Table | | | | | | | |
|--|----------------|--------------------------|----------------|----|-------------|--------|------|
| | | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
| Loyalitas Penumpang * On Time Performance | Between Groups | (Combined) | 1188.491 | 23 | 51.674 | 4.696 | .000 |
| | | Linearity | 1021.372 | 1 | 1021.372 | 92.823 | .000 |
| | | Deviation from Linearity | 167.119 | 22 | 7.596 | .690 | .835 |
| | Within Groups | | 836.259 | 76 | 11.003 | | |
| | Total | | 2024.750 | 99 | | | |

Di dalam tabel yang telah disajikan, terlihat bahwa nilai sig. Deviation from linearity mencapai 0,835, melebihi ambang batas 0,05, menunjukkan bahwa data penelitian menunjukkan kecenderungan linear.

Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 5
Tabel Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

| Coefficients ^a | | | | | | |
|---------------------------|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 11.019 | 3.113 | | 3.539 | .001 |
| | On Time Performance | .637 | .064 | .710 | 9.988 | .000 |

a. Dependent Variable: Loyalitas Penumpang

Dengan merujuk kepada data yang disajikan dalam tabel tersebut, kita dapat menentukan persamaan regresi linear sederhana yang sesuai sebagai berikut:

$$Y = a + bx$$

$$Y = 11,019 + 0,637x$$

Angka-angka tersebut dapat diinterpretasikan sebagai berikut:

- Nilai konstanta (α) sebesar 11,019 artinya jika variabel On Time Performance diasumsikan bernilai nol, maka variabel loyalitas penumpang akan bernilai positif sebesar 11,019.

- b. Nilai koefisien regresi variabel On Time Performance (X) bernilai positif sebesar 0,637 artinya setiap kenaikan 1 satuan nilai variabel On Time Performance (X) maka akan meningkatkan nilai variabel loyalitas penumpang sebesar 0,637.

Uji Koefisien Determinasi

Kemampuan variabel independen (X) untuk menjelaskan variabel dependen (Y) dapat diukur melalui Koefisien Determinasi (R²), yang memiliki nilai antara nol dan satu. Informasi terperinci mengenai faktor-faktor yang mempengaruhi koefisien determinasi tersedia dalam tabel rangkuman model di bawah ini.

Tabel 6
Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

| Model Summary ^b | | | | |
|--|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
| 1 | .710 ^a | .504 | .499 | 3.19977 |
| a. Predictors: (Constant), On Time Performance | | | | |
| b. Dependent Variable: Loyalitas Penumpang | | | | |

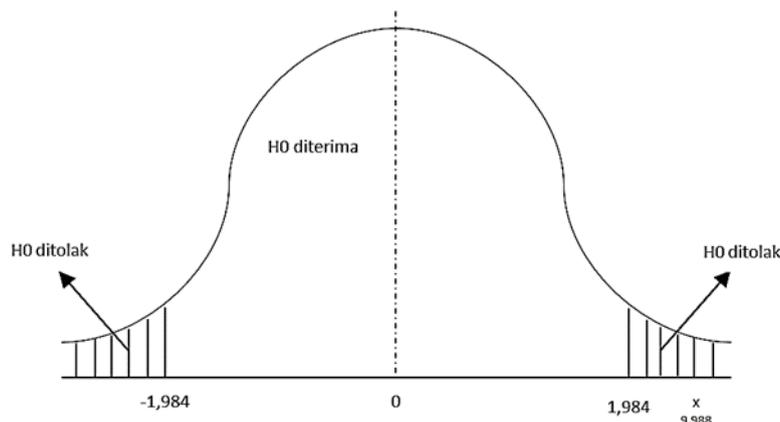
Dari data yang tercantum dalam tabel, koefisien determinasi menunjukkan R Square sebesar 0,504 atau setara dengan 50,4%. Dengan temuan tersebut, bisa diambil kesimpulan, yakni variabel independen On Time Performance (X) mampu memprediksi 50,4% dari variasi dalam variabel dependen, yaitu loyalitas penumpang (Y), sementara sebesar 49,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak dimasukkan dalam analisis ini.

Uji Hipotesis (Uji T)

Pengujian hipotesis dilakukan untuk menentukan apakah terdapat pengaruh yang signifikan dari variabel ontime performance (X) terhadap variabel loyalitas penumpang (Y). Prosedur pengujian melibatkan perbandingan antara nilai t-hitung dan nilai t-tabel dengan tingkat signifikansi 0,05 serta menggunakan 2 sisi dengan derajat kebebasan df (n-k-1) = (100-1-1) = 98 (di mana n adalah jumlah data dan k adalah jumlah variabel independen). Nilai t-tabel yang diambil dari tabel statistik adalah sebesar 1,984. Jika nilai t-hitung ≤ t-tabel, maka hipotesis nol (H₀) dapat diterima; sebaliknya, jika nilai t-hitung ≥ t-tabel, maka H₀ ditolak.

Tabel 7
Hasil Uji Hipotesis (Uji T)

| Coefficients ^a | | | | | | |
|--|---------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|-------|------|
| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | t | Sig. |
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 11.019 | 3.113 | | 3.539 | .001 |
| | On Time Performance | .637 | .064 | .710 | 9.988 | .000 |
| a. Dependent Variable: Loyalitas Penumpang | | | | | | |



Nilai signifikansi untuk dampak variabel Ketepatan Waktu (X) pada loyalitas penumpang (Y) adalah sangat rendah, yaitu 0,000, jauh lebih kecil dari 0,05, dan t hitung sebesar 9,988 melebihi t tabel 1,984. Hal ini mengindikasikan bahwa hipotesis alternatif diterima, menunjukkan bahwa variabel Ketepatan Waktu (X) memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas penumpang (Y).

Uji Korelasi

Tabel 8
Hasil Uji Koefisien Korelasi

| Correlations | | | |
|---------------------|---------------------|---------------------|---------------------|
| | | On Time Performance | Loyalitas Penumpang |
| On Time Performance | Pearson Correlation | 1 | .710** |
| | Sig. (2-tailed) | | .000 |
| | N | 100 | 100 |
| Loyalitas Penumpang | Pearson Correlation | .710** | 1 |
| | Sig. (2-tailed) | .000 | |
| | N | 100 | 100 |

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

Pada tabel diatas didapatkan nilai R sebesar 0,710 yang masuk kategori hubungan yang kuat dengan nilai sig. sebesar 0,000 ($p < 0,05$) yang dapat disimpulkan bahwa variabel On Time Performance memiliki hubungan positif yang kuat dengan loyalitas penumpang, atau dapat diasumsikan jika On Time Performance meningkat maka loyalitas penumpang juga akan meningkat.

Pembahasan

Setelah menyelesaikan pengujian menggunakan SPSS, langkah berikutnya adalah menganalisis data uji yang sudah dilakukan sebelumnya. Dari hasil survei dan analisis yang telah dilakukan, dapat disimpulkan pembahasan mengenai pengaruh kinerja waktu tepat (On Time Performance) terhadap loyalitas penumpang Maskapai Garuda Indonesia, termasuk di dalamnya:

a. Pengaruh On Time Performance terhadap loyalitas penumpang maskapai Garuda Indonesia

Ketepatan Waktu Operasional memiliki dampak signifikan terhadap tingkat kesetiaan pelanggan sebagai pengguna jasa penerbangan Garuda Indonesia. Fakta ini terkonfirmasi melalui analisis hipotesis, yang menunjukkan bahwa Ketepatan Waktu Operasional secara spesifik memengaruhi kesetiaan penumpang di Bandara Internasional Soekarno-Hatta.

Pengujian hipotesis dalam penelitian mengungkapkan bahwa kinerja tepat waktu memiliki dampak yang signifikan terhadap kesetiaan pelanggan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Hasil analisis hipotesis (uji t) menunjukkan angka sebesar 9,988, melebihi nilai kritis 1,984, dengan tingkat signifikansi 0,000 yang lebih rendah dari 0,05. Data dari uji t menunjukkan bahwa variabel Kinerja Tepat Waktu mempengaruhi kesetiaan pelanggan sebesar 50,4%, sementara 49,6% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor yang belum diteliti oleh peneliti.

Hasil dari butir pertanyaan kuesioner variabel X terdapat 12 item dan variabel Y terdapat 10 item dinyatakan valid dan reliabel.

a) Variabel X (On time Performance)

Ditinjau dari 12 butir pernyataan yang ada pada variabel X (On time Performance) maka dapat diketahui nomor pernyataan P1 (Maskapai Garuda Indonesia tepat waktu dalam melakukan penerbangan) dan (Maskapai Garuda Indonesia sangat mengutamakan kenyamanan dan keamanan penumpangnya) sama – sama memiliki nilai R hitung yang tertinggi sebesar 0, 746 dan 0, 683. Artinya menurut penumpang, maskapai Garuda Indonesia tepat waktu dalam melakukan penerbangan serta memberika keamanan dan

kenyamanan bagi penumpangnya.

Sementara nilai yang paling rendah ada pada nomor pernyataan X12 (layanan saat naik pesawat boarding management yang tepat waktu) dan X11 (proses pengambilan bagasi yang mudah dan tepat waktu) memiliki R hitung terendah yaitu sebesar 0,260 dan 0,340. Artinya bahwa pada saat boarding management dan proses pengambilan bagasi kurang adanya ketepatan waktu.

Berdasarkan nilai tertinggi dan terendah pada butir kuesioner variabel on time performance maskapai Garuda Indonesia sudah menerapkan ketepatan waktu yang terbaik. Akan tetapi menurut penumpang untuk layanan pengambilan bagasi masih adanya kurang dalam ketepatan waktu.

b) Variabel Y (Loyalitas Penumpang)

Ditinjau dari 10 pernyataan pada variabel Y (loyalitas penumpang) diketahui nilai R hitung tertinggi pada P7 (saya sangat merasakan banyak benefit yang saya dapatkan menggunakan jasa penerbangan Maskapai Garuda Indonesia) dan Y9 (saya sangat puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh Maskapai Garuda Indonesia) dengan nilai R hitung sebesar 0,824. Artinya penumpang merasakan banyak benefit serta keuntungan yang mereka dapatkan saat menggunakan jasa penerbangan Garuda Indonesia yang menghasilkan kepuasan penumpang itu sendiri.

Sementara nilai paling rendah terdapat pada P5 (saya akan menggunakan jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia karena pelayanan yang baik dan memuaskan) dengan nilai R hitung sebesar 0,496. Artinya penumpang belum bisa memberi kepastian untuk selalu menggunakan maskapai Garuda Indonesia.

Berdasarkan nilai tertinggi dan terendah pada butir kuesioner variabel Y (loyalitas penumpang) dapat diartikan bahwa, menurut penumpang mereka sangat mendapatkan kepuasan serta manfaat jika menggunakan maskapai Garuda Indonesia, akan tetapi penumpang juga tidak bisa memberikan kepastian yang lebih untuk terus menggunakan penerbangan maskapai Garuda Indonesia.

b. Besar pengaruh On Time Performance terhadap loyalitas penumpang maskapai Garuda Indonesia

Berdasarkan analisis koefisien determinasi (R Square), maka diketahui nilai koefisien determinasi penelitian ini adalah sebesar 0,504 atau 50,4%. Nilai tersebut mengandung arti bahwa On Time Performance berpengaruh besar terhadap loyalitas penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta sebesar 50,4%. Hal tersebut juga mengandung arti bahwa sebesar 49,6% loyalitas penumpang pada maskapai Garuda Indonesia dipengaruhi oleh variabel – variabel lain yang tidak termasuk dalam penelitian penulis.

Nilai korelasi On Time Performance dan loyalitas penumpang sebesar 0,710 dapat diartikan bahwa mempunyai hubungan yang positif dan kuat serta dapat disimpulkan bahwa jika On Time Performance diterapkan maka akan menghasilkan loyalitas penumpang.

Menurut uji T yang telah dilakukan, kesimpulan yang diperoleh peneliti serupa dengan analisis yang dilakukan oleh Widiyarini dkk. (2023), yang mengemukakan bahwa ketika pelaksanaan On Time Performance optimal, maka akan terjadi peningkatan dalam loyalitas pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa loyalitas penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta dipengaruhi oleh variabel On Time Performance. Dengan hasil ini, maka dapat diketahui bahwa, jika semakin meningkatnya On Time Performance yang diterapkan maka semakin besar juga pengaruh untuk loyalitas penumpang.

Hasil penelitian penulis sama dengan hasil penelitian yang diperoleh Hesti Lestari, dimana hasil penelitiannya pada 2018 menunjukkan hasil pengujian hipotesis dalam

penelitian ini mendukung bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak yaitu bahwa irregularities flight memberi pengaruh yang cukup signifikan terhadap loyalitas penumpang. Hal ini dibuktikan dengan hasil hitung nilai signifikan P (0,000) sehingga H_0 ditolak karena F hitung sebesar 36,818 yang berarti pengaruh signifikan antara irregularities flight terhadap loyalitas penumpang.

c. Faktor – faktor lain yang mempengaruhi On Time Performance terhadap loyalitas penumpang maskapai Garuda Indonesia.

a) Kepuasan Pelanggan

Kepuasan konsumen adalah evaluasi apakah seseorang merasa puas atau tidak setelah mempertimbangkan kinerja suatu produk dengan harapan mereka. Loyalitas terbentuk dari pengalaman positif yang berkelanjutan, selain persepsi terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan menunjukkan bagaimana suatu jasa memenuhi harapan penumpang. Oleh karena itu, kepuasan pelanggan selalu menjadi penyebab loyalitas.

Dalam penelitian yang dilakukan Fakhruddin (2020) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap layanan yang diberikan oleh maskapai pada saat pre-flight, in-flight dan post-flight, pelayanan yang berkualitas dan on time performance tentunya memberikan kesan yang baik terhadap maskapai.

b) Kualitas Jasa

Hasil studi yang dilakukan oleh Sabihaini (2002) menegaskan bahwa peningkatan mutu pelayanan memiliki kontribusi positif terhadap peningkatan tingkat loyalitas pelanggan. Fatona (2010) juga mengemukakan bahwa kualitas jasa dapat mempengaruhi loyalitas pelanggan seperti keandalan, cepat tanggap, empati dan bukti fisik kepada pelanggan, keseluruhan aspek tersebut harus terpenuhi untuk mencapai kualitas jasa yang baik.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Yuliani di tahun 2020 bahwa Indeks kepuasan konsumen menggunakan teknik Customer Satisfaction Index (CSI) pada Kantor Penjualan PT. Garuda Indonesia Denpasar memperoleh skor 81,4% dimana poin berada di antara keduanya 66% menjadi 82,99% yang berarti konsumen puas mengenai layanan yang diberikan. Oleh karena itu dengan adanya kualitas jasa merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi untuk mendapatkan loyalitas penumpang.

c) Citra

Penumpang yang merasa puas dan memiliki keyakinan yang kuat terhadap suatu produk akan dengan cepat memilih untuk menggunakan layanan tersebut tanpa ragu, bahkan bisa menjadi pelanggan setia. Dengan membangun citra yang positif, dapat meningkatkan identitas yang kuat dan akhirnya menciptakan kesadaran tinggi, loyalitas, serta reputasi yang cemerlang.

Menurut hasil penelitian yang dilakukan oleh Gabrielle dan Harjati memiliki kesamaan dengan peneliti, dimana hasil penelitiannya pada 2018 mengemukakan terdapat adanya citra merek yang kuat dan menguntungkan secara substansial berdampak pada kesetiaan pelanggan terhadap maskapai Garuda Indonesia.

Hasil penelitian ini bahwa secara langsung on time performance terhadap loyalitas penumpang maskapai Garuda Indonesia dipengaruhi oleh faktor lain yaitu kepuasan pelanggan, kualitas jasa dan citra. Dengan hasil ini, dapat kita ketahui bahwa jika semakin tepat waktu maka semakin besar juga pengaruh untuk mendapatkan loyalitas penumpang.

Walaupun ada faktor-faktor lain yang turut berperan, Garuda Indonesia memandang bahwa aspek kinerja tepat waktu adalah unsur inti dalam menetapkan standar kualitas layanan yang harus dijaga secara konsisten. Pencapaian tersebut tak dapat terwujud tanpa dukungan dari berbagai pihak terkait, terutama dalam hal layanan bandara, dan tentu saja partisipasi aktif dari penumpang yang berkontribusi dengan melakukan prosedur pra-

penerbangan, seperti check-in dan boarding, sesuai dengan jadwal yang ditetapkan (website Garuda Indonesia).

KESIMPULAN

Berhubungan dengan penjabaran pembahasan yang telah penulis uraikan mengenai “Pengaruh On Time Performance terhadap Loyalitas Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta” dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu yang diterapkan oleh maskapai Garuda Indonesia sangat berpengaruh dalam menarik loyalitas penumpang seperti: penumpang akan melakukan pembelian ulang, penumpang mampu menyarankan kepada orang lain untuk menggunakan maskapai Garuda Indonesia dan tidak mendapatkan catatan buruk dari penumpang.

Temuan dari studi menegaskan bahwa performa tepat waktu memiliki dampak yang sangat penting terhadap kesetiaan penumpang Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. Hal ini terbukti melalui analisis hipotesis yang menunjukkan nilai uji (t) sebesar 9,988, melebihi nilai tabel (1,984), dan signifikansi sebesar 0,000, yang jelas lebih rendah dari ambang signifikansi 0,05.

Dapat disimpulkan bahwa hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa variabel On Time Performance berpengaruh sebesar 50,4% terhadap loyalitas penumpang, sedangkan sisanya sebesar 49,6% dipengaruhi oleh variabel yang tidak diteliti oleh peneliti. Oleh karena itu, variabel On Time Performance berkorelasi positif dengan variabel loyalitas penumpang. On Time Performance memiliki hubungan positif yang kuat dengan loyalitas penumpang, atau dapat diasumsikan jika On Time Performance meningkat maka loyalitas penumpang juga akan meningkat.

DAFTAR PUSTAKA

Artikel Pada Jurnal

- Boohene, R. &. (2011). Analysis of the Antecedents of Customer Loyalty of Telecommunication Industry in Ghana: The Case of Vodafone (Ghana). *International Business Research*, 229 - 240.
- Fakhrudin, A. (2020). Pengaruh Kepuasan dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Adi Soemarmo. *Maksipreneur*, 108.
- Mardalis, A. (2006). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 114 -119.
- Samsudin, Y. S. (2014). Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan Berjadwal, 335 - 336.
- Yosepha, C. K. (2020). Pengaruh Green Marketing Dan Brand Image Terhadap Keputusan Pembelian Produk The Body Shop Indonesia. *JURNAL ILMIAH M-PROGRESS*, 4.
- Yuliani, N. K. (2020). Analisis Kualitas Jasa Pelayanan Ticketing Terhadap Tingkat Kepuasan Konsumen Domestik Pada Sales Office PT. Garuda Indonesia Denpasar. *Repository Universitas Ngurah Rai*.
- Yunika Dortina, D. R. (2017). Pengaruh On Time Performance terhadap Minat Beli Ulang pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. *Tourism Destination and Attraction*.

Buku

- Arikunto, S. (2013). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Boohene, R. &. (2011). Analysis of the Antecedents of Customer Loyalty of Telecommunication Industry in Ghana: The Case of Vodafone (Ghana). *International Business Research*, 229 - 240.
- Endah. (2019). *Penelitian Kuantitatif Metode dan Analisa*. Yogyakarta: Gosyen Publishing.
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23*. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ismael, S. d. (2018). *Dasar - Dasar Metodologi Penelitian Klinis*. Jakarta: Sagung Seto.
- Lestari,H. (2018). Pengaruh Irregularities Flight Terhadap Loyalitas Penumpang Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Internasioal Adi Soemarmo Solo. Yogyakarta.
- Jaya, I. M. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif Teori, Penerapan dan Riset Nyata*. Yogyakarta: QUADRANT.

- Mardalis, A. (2006). Meraih Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*, 114 -119.
- Margono. (2004). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Purba, K. (2023). *Penelitian dan Pengembangan (Research and Development)*. Bandung: Yrama Widya.
- Samsudin, Y. S. (2014). KINERJA KETEPATAN WAKTU MASKAPAI PENERBANGAN BERJADWAL, 335 - 336.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Thorndike. (1997). *Measurement and Evaluation in Psychology and education*. New York: John Willey.
- Yunika Dortina, D. R. (2017). *Tourism Destination and Attraction*.
- Yunika Dortina, D. R. (2017). Pengaruh on Time Performance terhadap Minat Beli Ulang pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. *Tourism Destination and Attraction*.

Internet

- Garuda Indonesia. Company Profil Perusahaan. Diakses dari <https://www.garuda-indonesia.com/id/id/corporate-partners/company-profile/index> pada 27 Oktober 2023 pukul 01.05
- PERMENHUB. Nomor 89 Tahun 2015 Tentang Kategori Keterlambatan Penerbangan. Diakses dari <https://dephub.go.id/post/read/6-kategori-keterlambatan-penerbangan-sesuai-pm-89-tahun-2015> pada 20 Oktober pukul 23.10