



Pengaruh Keterlambatan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang pada Maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan

Ni Kadek Ratna Dewi ^{1*}, Andi Syaputra ²

^{1,2} Sekolah Tinggi Teknolgi Kedirgantaraan Yogyakarta, Indonesia

Korespondensi penulis: ratnadewiii0301@gmail.com *

Abstract, Air transportation is a mode of transportation that continues to grow rapidly in Indonesia, marked by the construction of new airports and the improvement of facilities at existing airports. However, flight delays remain one of the main issues faced by the aviation industry, including by Super Air Jet. This study aims to analyze the effect of flight delays on passenger satisfaction at Super Air Jet at Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang International Airport, Balikpapan. The study used a quantitative approach involving 97 respondents who were Super Air Jet passengers. Data management was carried out through several stages of testing, namely instrument testing (validity and reliability), data quality testing (linearity, normality, and heteroscedasticity), and hypothesis testing using simple linear regression analysis, t-test, and coefficient of determination (R^2) with the help of IBM SPSS Statistic 22 software. The results of the study indicate that flight duration has a significant effect on passenger satisfaction. This finding emphasizes the importance of improving service quality, especially in efforts to minimize delays, in order to maintain passenger trust in the airline. This study is expected to be a reference for Super Air Jet management in identifying the main causes of flight delays and developing effective strategies to improve passenger satisfaction.

Keywords: Flight Delay, Passenger Satisfaction, Service Quality, Super Air Jet

Abstrak. Transportasi udara ialah moda transportasi yang terus berkembang pesat di Indonesia, ditandai dengan pembangunan bandara baru serta peningkatan fasilitas pada bandara yang sudah ada. Namun, keterlambatan penerbangan (delay) tetap menjadi sekian dari satu masalah penting yang ditemui industri penerbangan, termasuk oleh maskapai Super Air Jet. Studi ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan. Studi menggunakan pendekatan kuantitatif yang melibatkan 97 responden yang merupakan penumpang Super Air Jet. Pengelolaan data dilakukan melalui beberapa tahap uji, yaitu uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji kualitas data (linearitas, normalitas, dan heteroskedastisitas), serta uji hipotesis memakai analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) melalui bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistic 22. Hasil studi menunjukkan yakni keterlambatan penerbangan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Temuan ini menegaskan pentingnya peningkatan kualitas layanan, khususnya dalam upaya meminimalkan keterlambatan, guna menjaga kepercayaan penumpang terhadap maskapai. Studi ini diharapkan bisa dijadikan referensi untuk manajemen Super Air Jet untuk mengidentifikasi penyebab utama keterlambatan penerbangan dan merumuskan strategi yang efektif untuk meningkatkan kepuasan penumpang.

Kata kunci: Keterlambatan Penerbangan, Kepuasan Penumpang, Kualitas Layanan, Super Air Jet

1. LATAR BELAKANG

Transportasi udara ialah sektor yang paling pesat perkembangannya di Indonesia. Hal ini terbukti dengan upaya pemerintah dalam membangun banyak bandara baru guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Selain itu, fasilitas di bandara yang sudah ada juga terus diperbaiki dan ditingkatkan. Berdasarkan Undang-Undang No. 1 Tahun 2009 mengenai Penerbangan, bandar udara ialah area yang ditetapkan di daratan atau perairan melalui sejumlah batas khusus, dimana pesawat udara dapat mendarat serta terbang, penumpang naik-turun, serta barang bongkar muat, serta berfungsi sebagai pusat perpindahan alat perpindahan transportasi dengan

dipenuhi prasarana keselamatan, keamanan, dan sarana pokok serta sarana penunjang lain. (Dirjen Perhubungan Udara Tahun 2009).

Dirjen Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan (Kemenhub) pada divisi Direktorat Angkutan Udara merilis data mengenai keterlambatan penerbangan domestik Indonesia pada tahun 2023. Data tersebut dapat digunakan untuk mengetahui penyebab terjadinya keterlambatan penerbangan dan on time performance. Laporan tersebut menyatakan bahwa faktor-faktor non-teknis dan non-operasi bandara terus menjadi penyebab utama keterlambatan penerbangan domestik pada tahun 2023. Tingkat ketepatan waktu untuk Badan Usaha Angkutan Udara Berjadwal Dalam Negeri tahun 2023 sebesar 73,99% atau sekitar 26,01% mengalami keterlambatan penerbangan, yang dapat dipengaruhi melalui sejumlah aspek diantaranya aspek cuaca, operasional penerbangan serta lainnya sehingga dapat berdampak pada penundaan keberangkatan pesawat (Statistik Angkutan Udara, 2023).

Undang-Undang Penerbangan (UU No. 1 Tahun 2009), Pasal 1, Ayat 30, mendefinisikan penundaan sebagai ketidaksesuaian pada waktu keberangkatan atau kedatangan yang ditentukan pada waktu yang sebenarnya. Jika waktu keberangkatan maupun kedatangan penerbangan mengalami penyimpangan sekitar 5-10 menit pada jadwal yang sudah ditentukan, maka hal tersebut dikategorikan sebagai keterlambatan. Penundaan penerbangan dapat menimbulkan dampak negatif yang signifikan untuk penumpang maupun maskapai. Maskapai penerbangan juga melalui sejumlah permasalahan akibat keterlambatan, meliputi sanksi yang diberikan oleh pemerintah. Sebagai akibatnya, maskapai bertanggung jawab untuk mengantisipasi serta mengelola keterlambatan penerbangan.

Keterlambatan penerbangan di Indonesia bukanlah hal yang baru. Menurut data dari Biro Komunikasi dan Informasi Publik, beberapa maskapai yang telah melaporkan penyebab keterlambatan meliputi Garuda Indonesia, Lion Air, Wings Air, Batik Air, Sriwijaya Air, AirAsia, Trigana Air Services, serta Super Air Jet. Secara umum, operator maskapai menyatakan bahwa faktor eksternal menjadi penyebab utama keterlambatan penerbangan. Dalam hal ini, maskapai biasanya mengaitkan keterlambatan dengan kondisi cuaca serta permasalahan operasional di bandara.

Keterlambatan penerbangan, atau yang dikenal sebagai delay, terjadi ketika pesawat tidak berangkat atau tiba sesuai jadwal yang telah ditetapkan. Dalam kondisi ini, penumpang harus menunggu keberangkatan, yang dalam beberapa kasus bisa berlangsung selama berjam-jam hingga mengharuskan mereka menginap di bandara. Keterlambatan penerbangan bisa dipengaruhi dari berbagai aspek, termasuk ketidaktepatan waktu maskapai, kendala dalam penjadwalan pesawat, keterbatasan jumlah armada, bentroknya jadwal penerbangan, masalah

dalam penjadwalan awak kabin, serta kondisi cuaca yang tidak mendukung. Berbagai variabel, termasuk keterlambatan maskapai, masalah penjadwalan pesawat, kekurangan pesawat, perselisihan dalam jadwal penerbangan, konflik penjadwalan di antara awak kabin, dan kondisi cuaca yang tidak menguntungkan, dapat mengakibatkan penundaan penerbangan. Dampak dari keterlambatan ini bisa merugikan maskapai maupun penumpang. Maskapai dapat mengalami kerugian finansial, terutama karena kewajiban memberikan kompensasi kepada penumpang yang terdampak. Selain itu, keterlambatan juga dapat mengganggu jadwal penerbangan berikutnya, menyebabkan ketidaknyamanan, membuang waktu, serta mengacaukan rencana perjalanan penumpang. Akibatnya, maskapai penerbangan harus menghadirkan Ganti rugi untuk pelanggan yang terjadi penundaan penerbangan seperti pada undang-undang yang ada (Ranita, 2019).

Ketepatan waktu penerbangan menjadi salah satu faktor yang diharapkan penumpang, selain aspek keselamatan dan kenyamanan. Oleh karena itu, maskapai penerbangan dituntut untuk terus melakukan pengembangan guna meningkatkan kepuasan pelanggan, salah satunya melalui peningkatan ketepatan waktu penerbangan. Hal ini juga berlaku bagi Super Air Jet dalam menghadapi permasalahan keterlambatan penerbangan di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan. Super Air Jet ialah maskapai penerbangan domestik di Indonesia yang dimiliki oleh Lion Group dan didirikan di Maret 2021, saat Indonesia serta dunia tengah melalaui pandemi Covid-19. Sebagai maskapai berbiaya rendah, Super Air Jet menargetkan segmen pelanggan dari kalangan generasi milenial di Indonesia dan berfokus pada layanan penerbangan dengan tarif terjangkau (Low Cost Carrier).

Keterlambatan penerbangan maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan dalam kurun Agustus sampai dengan September 2024 menunjukkan angka yang cukup signifikan. Pada bulan Agustus, dari total 1.108 penerbangan, sebanyak 313 penerbangan mengalami keterlambatan dengan presentase sebesar 28%. Sementara itu pada bulan September, dari total 954 penerbangan, 237 penerbangan mengalami keterlambatan dengan presentase sebesar 25%. (Data Keterlambatan Penerbangan Super Air Jet, Agustus-September 2024).

Meskipun terjadi penurunan jumlah dan persentase keterlambatan dari bulan Agustus ke September 2024, angka keterlambatan penerbangan tetap cukup besar, yaitu di atas 25% dari total penerbangan setiap bulan. Berdasarkan laporan dari International Air Transport Association (IATA) dan Komite Nasional Keselamatan Transportasi (KNKT), lebih dari 50% keterlambatan global disebabkan oleh faktor manusia (human error), seperti kesalahan dalam

penjadwalan kru, keterlambatan kedatangan kru, dan masalah komunikasi antar tim operasional.

Faktor human error ini sangat relevan dalam konteks keterlambatan penerbangan Super Air Jet, mengingat sebagian kasus keterlambatan di industri penerbangan dapat dengan perencanaan dan pengelolaan operasional yang lebih baik. Keterlambatan yang disebabkan oleh kesalahan internal ini dapat berdampak pada persepsi penumpang terhadap keandalan maskapai. Masalah ini memperlihatkan yakni keterlambatan ialah sekian dari satu isu penting yang bisa memengaruhi kualitas pelayanan maskapai Super Air Jet.

Permasalahan keterlambatan penerbangan membutuhkan penanganan yang serius. Mempertahankan tingkat kualitas layanan tertinggi sangat penting dan harus menjadi tujuan utama setiap maskapai penerbangan yang mengangkut orang. Kualitas layanan yang baik atau buruk akan meninggalkan dampak yang bertahan lama pada konsumen, yang mengindikasikan seberapa puas atau tidak puasnya mereka dengan maskapai penerbangan yang mereka gunakan. Kepuasan pelanggan ditentukan dalam kapasitas yang seperti pada ekspektasi. Apabila layanan yang diberikan melewati harapan, pelanggan nantinya merasa puas bahkan sangat senang. Oleh karena itu, maskapai harus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik guna mempertahankan keberadaannya dalam industri penerbangan. Menurut Tjiptono (2017), performa jasa bisa diukur melalui perbandingan tingkat jasa yang diberikan oleh perusahaan melalui ekspektasi pelanggan. Kualitas layanan tercermin dalam upaya mencukupi keperluan serta keinginan pelanggan dan ketepatan untuk memberikan layanan agar sesuai atau bahkan melampaui harapan mereka.

Kualitas layanan yang diberikan oleh maskapai memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Oleh karena itu, maskapai perlu mematuhi regulasi yang ditetapkan oleh pemerintah, termasuk Undang-Undang Penerbangan yang mengatur tanggung jawab maskapai pada soal keterlambatan penerbangan. Dalam hal keterlambatan yang dipengaruhi dari kelalaian maskapai, perusahaan wajib memberikan kompensasi kepada penumpang sebagai bagian dari tanggung jawab dan komitmen terhadap kualitas pelayanan. Dengan menjaga kualitas layanan yang konsisten, maskapai dapat mempertahankan kepercayaan dan kepuasan penumpang di masa mendatang,

2. KAJIAN TEORITIS

A. Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan

Sebelumnya dikenal sebagai Bandar Udara Sepinggang, Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang (IATA: BPN, ICAO: WALL) melayani

penerbangan di Kota Balikpapan, Kalimantan Timur, dan dijadwalkan untuk menjadi salah satu dari tiga pintu gerbang penerbangan utama menuju ibu kota negara yang baru. Bandara seluas 300 hektar yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I ini dibuka pada tanggal 6 Agustus 1997. Bandara Sepinggang secara resmi berganti nama menjadi Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono pada bulan September 2014. Setelah melalui diskusi dengan masyarakat mengenai penambahan atau perubahan nama bandara, Forum Koordinasi Pimpinan Daerah (FKPD) Provinsi Kalimantan Timur, FKPD Kota Balikpapan, Pemerintah Kabupaten Kutai Kartanegara, dan Pemerintah Kabupaten Paser, akhirnya mencapai kesepakatan mengenai nama baru tersebut.

B. Maskapai Super Air Jet

Pada bulan Maret 2021, ketika dunia dan Indonesia sedang menghadapi wabah Covid-19, PT Kabin Kita Top mendirikan Super Air Jet (SAJ), sebuah maskapai penerbangan lokal yang beroperasi di Indonesia. Sebagai maskapai berbiaya rendah (Low Cost Carrier), Super Air Jet menargetkan pelanggan dari kalangan generasi milenial di Indonesia.

Maskapai ini didirikan dengan keyakinan bahwa masih terdapat peluang pasar, terutama dalam hal kebutuhan penerbangan domestik, yang terbuka lebar. Super Air Jet menerima Sertifikat Operator Penerbangan dari Kementerian Perhubungan RI pada 30 Juni 2021. Pada tahap awal, maskapai ini mengoperasikan armada terbaru, yakni Airbus A320-200 dengan kapasitas 180 kursi kelas ekonomi.

C. Keterlambatan Penerbangan

Berdasarkan Pasal 1 angka 30 Undang-Undang Penerbangan (UU No. 1 Tahun 2009), keterlambatan diartikan menjadi perbedaan pada waktu yang dijadwalkan untuk keberangkatan atau kedatangan melalui waktu aktual keberangkatan atau kedatangan. Jika waktu keberangkatan atau kedatangan pesawat melewati 5-10 menit melalui jadwal yang sudah ditetapkan, hal tersebut dianggap sebagai keterlambatan. Keterlambatan penerbangan dapat membawa dampak negatif yang signifikan bagi penumpang maupun maskapai, termasuk denda yang dikenakan oleh pihak pemerintah. Maskapai penerbangan memiliki kewajiban untuk memprediksi dan mengelola penundaan penerbangan yang terjadi.

D. Kepuasan Penumpang

Ketika membandingkan performa (atau hasil) produk yang didapatkan melalui performa (atau hasil) yang diantisipasi, penumpang mungkin merasa puas atau kecewa. Setelah membandingkan pengalaman perjalanan mereka, penumpang mungkin merasakan

kepuasan ini (Kotler, 2018). Kata-kata Latin “satis,” yang artinya cukup atau memadai, dan “facto,” yang artinya melakukan atau membuat, adalah akar dari kata kepuasan dalam bahasa Inggris. Sederhananya, kepuasan adalah upaya untuk membuat sesuatu dapat diterima atau memuaskan sesuatu (Tjijptono, 2016).

3. METODE PENELITIAN

Studi menggunakan pendekatan kuantitatif yang melibatkan 97 responden yang merupakan penumpang Super Air Jet. Pengelolaan data dilakukan melalui beberapa tahap uji, yaitu uji instrumen (validitas dan reliabilitas), uji kualitas data (linearitas, normalitas, dan heteroskedastisitas), serta uji hipotesis memakai analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi (R^2) melalui bantuan perangkat lunak IBM SPSS Statistic 22.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

1. Deskripsi Data

Studi ini menerapkan pendekatan kuantitatif, di mana data yang didapatkan diberukan pada bentuk angka. Analisis deskriptif dilakukan dengan memanfaatkan perangkat lunak statistik IBM SPSS 22 *Statistic for Windows*. Data dalam penelitian ini dikumpulkan dari 97 responden, yang terdiri dari penumpang maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan. Berikut merupakan data responden yang dihimpun selama proses penelitian.

a. Statistik Deskriptif

Analisis statistik deskriptif dalam variabel ini dilakukan guna memberikan gambaran dasar tentang data, meliputi nilai rata-rata (*Mean*), nilai tertinggi (*Max*), nilai terendah (*Min*), serta standar deviasi guna setiap variabel, yaitu Keterlambatan Penerbangan (X) dan Kepuasan Penumpang (Y). Hasil analisis statistik deskriptif dalam studi ini disajikan dibawah ini:

Tabel 1 Statistik Deskriptif
Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
Keterlambatan Penerbangan	97	11	36	23.57	7.754

Kepuasan Penumpang	97	14	47	29.26	11.626
Valid N (listwise)	97				

Sumber: Output SPSS (2025)

Berdasarkan hasil uji deskriptif yang telah dilakukan, distribusi data yang diperoleh dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Keterlambatan Penerbangan (X), berdasarkan data, nilai minimum tercatat 11 dan nilai maksimum tercatat 36, dengan rata-rata Keterlambatan Penerbangan sebesar 23,57 dan standar deviasi 7,754.
2. Kepuasan Penumpang (Y), untuk variabel ini, nilai minimum adalah 14, nilai maksimum adalah 47, dengan rata-rata Kepuasan Penumpang mencapai 29,36 dan standar deviasi sebesar 11,626

b. Berdasarkan Frekuensi Penerbangan

Tabel 2 Berdasarkan Frekuensi Penerbangan

Frekuensi	Jumlah	Presentase
1 kali	26	26,8%
2 - 3 kali	53	54,6%
> 3 kali	18	18,6%

Sumber: Data diolah oleh penulis (2025)

Berdasarkan tabel hasil kuesioner yang dibagikan kepada 97 responden, diperoleh hasil bahwa frekuensi penerbangan responden dengan maskapai Super Air Jet adalah sebanyak 26 orang (26,8%) pernah menggunakan maskapai ini 1 kali, sebanyak 53 orang (54,6%) pernah menggunakannya 2–3 kali, dan sebanyak 18 orang (18,6%) pernah menggunakannya lebih dari 3 kali. Frekuensi terbanyak adalah 2–3 kali, dengan persentase sebesar 54,6%.

c. Berdasarkan Jenis Kelamin

Tabel 3 Berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah	Presentase
Laki - Laki	41	42,3%
Perempuan	56	57,7%
Total	97	97%

Sumber: Data diolah oleh penulis (2025)

Berdasarkan tabel hasil kuesioner yang dibagikan kepada 97 responden, diperoleh hasil bahwa berdasarkan jenis kelamin, responden yang berjenis kelamin laki-laki sebanyak 41 orang dengan persentase 42,3%, sedangkan responden yang berjenis kelamin perempuan sebanyak 56 orang dengan persentase 57,7%. Menurut statistik ini, proporsi responden perempuan lebih tinggi daripada responden laki-laki, dengan 57,7% adalah yang tertinggi.

d. Berdasarkan Usia

Tabel 4 Berdasarkan Usia

Usia	Jumlah	Presentase
17 – 20 Tahun	18	18,6%
21 – 30 Tahun	45	46,4%
31 – 40 Tahun	28	28,9%
> 40 Tahun	6	6,2%

Sumber : Data diolah oleh penulis (2025)

Berdasarkan hasil kuesioner yang dikumpulkan dari 97 responden, distribusi usia responden menunjukkan bahwa 18 orang (18,6%) berusia 17–20 tahun, 45 orang (46,4%) berada dalam rentang usia 21–30 tahun, 28 orang (28,9%) berusia 31–40 tahun, dan 6 orang (6,2%) berusia lebih dari 40 tahun. Dari data tersebut, kelompok usia 21–30 tahun menjadi yang dominan, dengan persentase tertinggi yaitu 46,4%.

e. Berdasarkan Pekerjaan

Tabel 5 Berdasarkan Pekerjaan

Pekerjaan	Jumlah	Presentase
Mahasiswa/Pelajar	45	46,4%
Karyawan	12	12,4%
PNS	14	14,4%
Wirausaha	10	10,3%
Lain-lain	16	16,5%

Sumber: Data diolah oleh penulis, (2025)

Berdasarkan tabel hasil kuesioner yang dibagikan kepada 97 responden, diperoleh hasil bahwa berdasarkan kategori pekerjaan, responden yang berstatus mahasiswa atau pelajar berjumlah 45 orang dengan persentase 46,4%, responden yang bekerja sebagai karyawan berjumlah 12 orang dengan persentase 12,4%, responden yang berprofesi sebagai PNS berjumlah 14 orang dengan persentase

14,4%, responden yang berwirausaha berjumlah 10 orang dengan persentase 10,3%, dan responden dengan pekerjaan lain-lain berjumlah 16 orang dengan persentase 16,5%. Dari data tersebut, mayoritas responden berasal dari kategori mahasiswa atau pelajar dengan persentase tertinggi sebesar 46,4%.

2. Uji Asumsi Klasik

a. Uji Linearitas

Tabel 6 Hasil Uji Linearitas
ANOVA Table

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Kepuasan Penumpang * Keterlambatan Penerbangan	Betwee n Groups (Combined) Linearity	11464.131	23	498.440	24.058	.000
	Deviation from Linearity	10681.416	1	10681.416	515.558	.000
		782.715	22	35.578	1.717	.045
Within Groups		1512.426	73	20.718		
Total		12976.557	96			

Sumber: Output SPSS (2025)

Kriteria dalam pengambilan keputusan uji linearitas adalah Hubungan linier yang substansial antara variabel independen dan dependen dapat disimpulkan jika nilai Signifikansi dari *Deviation from Linearity* lebih dari 0,05. Terdapat hubungan linier antara keterlambatan penerbangan dan kepuasan penumpang, berdasarkan hasil uji linieritas, karena nilai signifikansi *Deviation from Linearity* sebesar 0,45 lebih tinggi dari 0,05.

b. Uji Normalitas

Tabel 7 Hasil Uji Normalitas
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

	Unstandardized Residual
N	97
Normal Parameters ^{a,b} Mean	.0000000
Std. Deviation	4.88955154

Most Extreme Differences	Absolute Positive	.074
	Negative	-.062
Test Statistic		.074
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

Sumber: Output SPSS (2025)

Pada uji normalitas Kolmogorov-Smirnov, kesimpulan bahwa data memiliki distribusi normal didasarkan pada apakah nilai Asymp. Sig lebih besar dari 0,05. Nilai Asymp. Sig sebesar 0,200 yang lebih besar dari 0,05 berdasarkan hasil uji normalitas Kolmogorov-Smirnov. Oleh karena itu, data dapat dikatakan terdistribusi secara normal.

c. Uji Heterokedastisitas

Tabel 8 Hasil Uji Heterokedastisitas
Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.626	1.039		3.488	.001
Keterlambatan Penerbangan	.003	.042	.008	.081	.936

Sumber: Output SPSS (2025)

Tujuan dari uji heteroskedastisitas adalah untuk menentukan apakah residual dari satu pengamatan berbeda variansnya dengan pengamatan lain dalam model regresi. Berdasarkan hasil pengujian, 0,936 adalah nilai signifikansi (Sig.). Kita dapat menyimpulkan bahwa tidak ada heteroskedastisitas karena nilai ini lebih besar dari 0,05.

3. Uji Hipotesis

a. Analisis Regresi Linear Sederhana

IBM SPSS Statistics for Windows digunakan untuk menguji data dari analisis regresi linier sederhana penelitian ini. Temuan uji regresi linier sederhana dari studi ini ditunjukkan dibawah ini.

Tabel 9 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana Model Summary**Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.907 ^a	.823	.821	4.915

Sumber: Output SPSS (2025)

Melalui hasil uji regresi linear sederhana yang ditampilkan pada tabel Model Summary, diketahui nilai korelasi (R) sebesar 0,907. Nilai tersebut menunjukkan adanya hubungan sangat kuat antara variabel bebas dan variabel terikat. Selain itu, koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,823 mengindikasikan bahwa variabel bebas, yaitu keterlambatan penerbangan, memberikan pengaruh sebesar 82,3% terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan penumpang.

Tabel 10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Coefficients**Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.802	1.604		-1.747	.084
Keterlambatan Penerbangan	1.360	.065	.907	21.027	.000

Sumber: Output SPSS (2025)

Hasil dari uji regresi linear pada tabel *Coefficient* diatas memperlihatkan yakni model persamaan regresi linear sederhana untuk memprediksi mengenai pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan. Berdasarkan hasil tersebut, bisa dilihat persamaan regresi linier sederhana adalah dibawah ini:

$$Y = a + bX$$

$$Y = -2.802 + 1.360X$$

Berdasarkan perhitungan di atas, dapat disimpulkan bahwa Y merupakan variabel dependen (Kepuasan Penumpang), sedangkan X adalah variabel independen (Keterlambatan Penerbangan). Nilai konstanta yang diperoleh adalah -2.802, yang berarti jika variabel independen bernilai 0 (tetap), maka variabel dependen akan bernilai -2.802. Selain itu, koefisien regresi untuk variabel

independen adalah positif (+) sebesar 1.360, yang menunjukkan bahwa jika variabel independen meningkat, variabel dependen akan menurun, dan sebaliknya

b. Uji T

**Tabel 11 Hasil Uji T
Coefficients^a**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-2.802	1.604		-1.747	.084
Keterlambatan Penerbangan	1.360	.065	.907	21.027	.000

Sumber: Output SPSS (2025)

Hasil uji T pada tabel di atas digunakan untuk membandingkan nilai t hitung dengan t tabel. Berdasarkan analisis, dapat dijelaskan beberapa poin sebagai berikut:

a) Hipotesis:

Dengan tingkat signifikan sebesar $0,000 < 0,05$ sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa Keterlambatan Penerbangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Penumpang. Oleh karena itu hipotesis penelitian ini yakni “Keterlambatan penerbangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan”. **Diterima**

b) Penetapan Kriteria

Besarnya nilai t table untuk taraf signifikan 0,05 atau 5% $df = n-2 = 97 - 2$ yaitu 1.661.

c) Hasil T Hitung

Nilai t hitung diperoleh melalui pengolahan data menggunakan software IBM SPSS 22.0 *for Windows*, dengan hasil sebesar 21,027.

c. Uji Koefisien Determinasi (R²)

Tabel 12 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R²)

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	.907 ^a	.823	.821	4.915
---	-------------------	------	------	-------

Sumber: Output SPSS (2025)

Koefisien determinasi (KD) digunakan untuk menentukan seberapa besar pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Hasil analisis menunjukkan bahwa nilai R Square adalah 0,823 atau 82,3%. Ini menunjukkan bahwa keterlambatan penerbangan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang sebesar 82,3%, sementara sisanya, yaitu 17,7%, dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Super Air Jet di Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan. Berdasarkan data yang diperoleh melalui penyebaran kuesioner kepada 97 responden yang merupakan penumpang yang pernah mengalami keterlambatan penerbangan di bandara tersebut, penulis menyajikan hasil analisis sebagai berikut:

1. Pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang

Dari hasil penelitian ini, hipotesis yang diajukan, yaitu **“Keterlambatan penerbangan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan,”** dinyatakan diterima. Hal ini menunjukkan bahwa keterlambatan penerbangan memberikan pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, terutama karena penumpang cenderung menilai pengalaman mereka secara keseluruhan berdasarkan ketepatan waktu dan kualitas layanan yang diberikan maskapai.

Hasil penelitian ini menjelaskan temuan sebelumnya yang menunjukkan dampak negatif keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang. Penelitian Anwar, Y.R (2024) yang berjudul *“Pengaruh Keterlambatan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang Pada Maskapai Lion Air Di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya,”* dalam penelitian tersebut menemukan bahwa keterlambatan penerbangan tidak hanya mengurangi kenyamanan tetapi juga mengakibatkan kerugian finansial bagi maskapai akibat pemberian kompensasi dan gangguan pada jadwal penerbangan berikutnya. Selain itu, Cen Song et al. (2024) dengan judul *“The Adverse Impact of Flight Delays on Passenger Satisfaction: An Innovative Prediction Model Utilizing Wide & Deep Learning”* menunjukkan bahwa kualitas layanan selama keterlambatan,

seperti kenyamanan kursi, layanan *Wi-Fi*, dan penanganan bagasi, merupakan elemen kunci yang memengaruhi tingkat kepuasan penumpang.

Penelitian ini juga menyoroti faktor-faktor penyebab keterlambatan yang diidentifikasi oleh Rachmawati (2013), seperti kesalahan ketepatan waktu maskapai, masalah penjadwalan pesawat, jumlah pesawat yang tidak mencukupi, konflik jadwal penerbangan, masalah penjadwalan staf kabin, dan kondisi cuaca buruk, yang semuanya berkontribusi terhadap menurunnya tingkat kepuasan penumpang. Dari hasil analisis, indikator kesalahan ketepatan waktu merupakan faktor yang paling memengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini disebabkan oleh dampak langsung dari keterlambatan maskapai terhadap jadwal dan kenyamanan penumpang. Ketepatan waktu adalah salah satu janji layanan utama yang diharapkan oleh penumpang ketika mereka memilih maskapai. Ketika maskapai gagal memenuhi ekspektasi ini, penumpang cenderung merasa tidak puas karena rencana perjalanan mereka terganggu, baik dalam konteks koneksi penerbangan, urusan pribadi, maupun kebutuhan bisnis. Oleh karena itu, pengelolaan faktor ini menjadi prioritas penting untuk meminimalkan dampak negatif keterlambatan terhadap pengalaman pelanggan.

Dengan mengacu pada berbagai temuan tersebut, disimpulkan bahwa maskapai penerbangan perlu meningkatkan efisiensi operasional, memberikan kompensasi yang memadai, menyediakan layanan tambahan selama keterlambatan, serta memastikan komunikasi yang transparan kepada penumpang. Langkah-langkah ini tidak hanya penting untuk menjaga kepuasan pelanggan tetapi juga membantu memperkuat loyalitas mereka serta memperbaiki citra maskapai di tengah persaingan industri penerbangan yang semakin ketat.

2. Seberapa besar pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Super Air Jet

Berdasarkan hasil analisis dalam penelitian ini, keterlambatan penerbangan memberikan pengaruh sebesar 82,3% terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Super Air Jet. Angka ini menunjukkan bahwa sebagian besar variasi dalam kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh keterlambatan penerbangan, sementara sisanya sebesar 17,7% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model penelitian ini.

Hasil ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Hasirin Noor, (2020) mengenai “Pengaruh Delay Pada Maskapai Penerbangan Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Tjilik Riwut Palangkaraya.” Dalam penelitian tersebut,

ditemukan bahwa keterlambatan penerbangan memberikan pengaruh sebesar 79,1% terhadap kepuasan penumpang.

Perbandingan antara kedua hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Super Air Jet (82,3%) lebih besar dibandingkan Lion Air (79,1%). Perbedaan ini dapat disebabkan oleh berbagai faktor, seperti konteks pelayanan maskapai, di mana Super Air Jet mungkin memiliki kapasitas layanan atau sumber daya yang lebih terbatas dibandingkan Lion Air, sehingga dampak keterlambatan dirasakan lebih signifikan oleh penumpang. Profil penumpang juga berperan penting, di mana penumpang dengan harapan dan kebutuhan yang berbeda cenderung memiliki tingkat sensitivitas yang berbeda terhadap keterlambatan. Selain itu, metode pengumpulan data dan pendekatan analisis yang digunakan dalam kedua penelitian ini juga dapat memengaruhi perbedaan hasil.

Kedua penelitian ini secara konsisten memperkuat kesimpulan bahwa keterlambatan penerbangan merupakan faktor signifikan yang memengaruhi kepuasan penumpang. Hasil ini menegaskan pentingnya pengelolaan keterlambatan oleh maskapai untuk meminimalkan dampaknya terhadap penumpang. Maskapai perlu fokus pada peningkatan efisiensi operasional, mengurangi kesalahan penjadwalan, memastikan jumlah armada yang memadai, dan memberikan komunikasi yang transparan selama keterlambatan. Selain itu, maskapai juga harus menyediakan layanan tambahan, seperti kompensasi atau fasilitas kenyamanan, untuk menjaga tingkat kepuasan penumpang.

Dengan langkah-langkah ini, maskapai tidak hanya dapat mengurangi dampak negatif keterlambatan penerbangan tetapi juga meningkatkan loyalitas pelanggan dan memperbaiki citra mereka di mata publik.

5. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan berikut tentang dampak penundaan penerbangan terhadap kepuasan penumpang maskapai Super Air Jet di Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggan Balikpapan diperoleh setelah melakukan studi dan pembahasan, berikut dibawah ini:

1. Berdasarkan hasil pengujian dan analisis data yang telah dilakukan, serta pembahasan pada bab sebelumnya, dapat disimpulkan bahwa keterlambatan penerbangan (variabel independen) memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (variabel dependen). Hal ini dibuktikan melalui hasil uji statistik yang menunjukkan adanya

hubungan yang konsisten antara kedua variabel tersebut, sehingga memperkuat kesimpulan bahwa keterlambatan penerbangan berperan dalam memengaruhi tingkat kepuasan penumpang

2. Keterlambatan penerbangan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang di Bandara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan, dengan kontribusi sebesar 82,3%. Sementara itu, sisanya sebesar 17,7% dipengaruhi oleh faktor lain yang berada di luar ruang lingkup penelitian ini. Pengaruh tersebut dibuktikan melalui nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,823, yang menunjukkan bahwa keterlambatan penerbangan berkontribusi sebesar 82,3% terhadap kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Amri, S., & Shadiqi, R. (2016). Analisis keterlambatan akibat faktor manajemen airlines pada penerbangan PT. Sriwijaya Air dari Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Publikasi Ekonomi dan Akuntansi*, 3(3). <https://doi.org/10.51903/jupea.v3i3.1160>
- Angkasareview.com. (2017). Pesawat delay archives. Retrieved from <https://www.airspace-review.com/tag/pesawat-delay/>
- Anwar, Y. R. (2024). Pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Indonesian Journal of Economics, Management and Accounting*.
- Arikunto, S. (2019). *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik* (15th ed.). PT Rineka Cipta.
- Bahri, S. (2018). *Metode penelitian bisnis*. Andi.
- Belinda, M. M. (2020). Pengaruh keterlambatan terhadap kepuasan penumpang maskapai Silk Air pada PT Jasa Angkasa Semesta Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *Tugas Akhir, STTKD Yogyakarta*.
- Cen Song, et al. (2024). The adverse impact of flight delays on passenger satisfaction: An innovative prediction model utilizing wide & deep learning. *Journal of Transport Management*, 144, 102511. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2023.102511>
- Creswell, J. W. (2017). *Research design: Pendekatan metode kuantitatif, kualitatif, dan campuran*. Pusat Pelajar.
- Diop, P. A., & Mane, A. G. (2017). The effects of service recovery justice from flight delays on value perception and satisfaction. *Journal of Marketing and Consumer Research*, 35, 1-9.
- Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. (n.d.). *Tentang Bandar Udara Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang Balikpapan*.
- Emzir. (2017). *Metode penelitian pendidikan kuantitatif & kualitatif*. Rajawali Pers.

- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi analisis multivariate dengan program IBM SPSS 25* (9th ed.). Universitas Diponegoro.
- Gu, Y., et al. (2020). Early warning model for passenger disturbance due to flight delays. *PLoS ONE*, 15.
- Halim, Y., et al. (2023). Kepuasan pelayanan penumpang angkutan udara pada badan usaha angkutan udara niaga berjadwal dalam negeri di Bandara Soekarno-Hatta. *Jurnal Ilmiah Aviasi*, 16(1). <https://doi.org/10.54147/langitbiru.v16i01>
- Khamidah, L. (2017). Analisis faktor penyebab keterlambatan (delay) pesawat Nam Air Boeing B-737 500 rute Yogyakarta – Denpasar di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. *Tugas Akhir, STTKD Yogyakarta*.
- Kotler, P. (2018). *Manajemen pemasaran* (12th ed., Vol. 1 & 2). PT. Indeks.
- Marzuki, A., Armereo, C., & Rahayu, P. F. (2020). *Praktikum statistik*. Ahli Media Press.
- Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 tentang penanganan keterlambatan penerbangan (Delay).
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif dan R&D*. PT Alfabet.
- Sutarwati, S. (2016). Tanggung jawab pengusaha angkutan udara terhadap penumpang maskapai Garuda Indonesia yang mengalami keterlambatan penerbangan di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Solo. *Jurnal Ground Handling Dirgantara*, 3(2), Desember 2016. <https://doi.org/10.56521/jgh.v3i2.163>
- Tjiptono, F. (2016). *Service, quality, satisfaction*. Andi Offset.
- Undang-Undang Penerbangan Nomor 1 Tahun 2009 Pasal 1 Angka 30 tentang Keterlambatan Penerbangan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan.
- Wulfram, I. E. (2018). *Manajemen proyek konstruksi*. In Andi (Ed.), *Manajemen konstruksi*. C.V. Andi Offset.
- Zeithaml, V. A., & Bitner, M. J. (2015). *Services marketing: Integrating customer focus across the firm* (5th ed.). The McGraw-Hill Companies Inc.