

Pengaruh Ketepatan Waktu Penerbangan (On-Time Performance) terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya

^{1,*} Nadilla Khairunnisa, ² Gallis Nawang Ginusti

¹⁾ Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
21091706@students.sttkd.ac.id

²⁾ Jurusan Manajemen Transportasi Udara
Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
gallis.nawang@sttkd.ac.id

Article history:

Received June 13, 2025

Revised June 14, 2025

Accepted July 18, 2025

Abstract

This study aims to determine how much influence flight punctuality has on passenger satisfaction of Malaysia Airlines at Juanda International Airport Surabaya. This study uses a quantitative method approach. Data collection techniques are carried out by distributing questionnaires to a number of respondents selected using random sampling techniques. The data collected were analyzed using simple linear regression, partial test (*t*) and coefficient of determination. Based on the results of the partial test (*t*), the calculated *t* value > *t* table is 11,166 > 1,984 so that H_0 is rejected and H_a is accepted. This shows that there is a significant influence between flight punctuality (*X*) and passenger satisfaction (*Y*). In addition, the results of the determination coefficient test show an *R* square (*R*²) value of 0,560, which means that flight punctuality has a 56.0% effect on passenger satisfaction, while the remaining 44.0% is influenced by other factors outside flight punctuality.

Keywords: flight punctuality, passenger satisfaction, Malaysia Airlines

Pendahuluan

Industri jasa penerbangan menghadapi persaingan global yang semakin ketat, mendorong maskapai seperti Malaysia Airlines untuk berinovasi mempertahankan kualitas layanan dan kepuasan penumpang. Salah satu indikator utama kualitas adalah On Time Performance (OTP), yaitu ketepatan keberangkatan atau kedatangan dalam toleransi ± 15 menit menurut IATA. Meta-analisis oleh Griffith University et al. [1] menunjukkan bahwa persepsi kualitas layanan dan nilai yang dirasakan secara signifikan berdampak terhadap kepuasan dan loyalitas penumpang, yang pada gilirannya memberikan kontribusi pada keberlangsungan bisnis maskapai.

Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, sebagai salah satu bandara tersibuk di Indonesia, memiliki peran strategis dalam mendukung operasi maskapai internasional seperti Malaysia Airlines. Berbagai peningkatan seperti sistem manajemen lalu lintas, fasilitas ruang tunggu, dan layanan pelanggan secara langsung berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi operasional dan kenyamanan penumpang. Dalam kondisi tersebut, OTP menjadi salah satu tolok ukur utama untuk menilai kesuksesan maskapai dan kinerja bandara.

Pada Juli 2024, teridentifikasi bahwa penerbangan Malaysia Airlines di Juanda mengalami keterlambatan antara 15 menit hingga 1 jam 15 menit, terutama disebabkan oleh kendala eksternal bandara. Penundaan ini mengganggu perjalanan lanjutan dan menurunkan kepuasan penumpang. Studi di Tiongkok memperkuat hal tersebut, yang menunjukkan bahwa manajemen waktu sangat penting dalam menciptakan persepsi layanan yang positif, sementara keterlambatan signifikan berpotensi menimbulkan frustrasi dan mengurangi kepuasan secara langsung.

Mengacu pada Annex 14 to the Convention on International Civil Aviation yang diterbitkan oleh ICAO (International Civil Aviation Organization), bandar udara didefinisikan sebagai area daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi, dan peralatan) yang secara khusus digunakan secara

keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan, dan pergerakan pesawat udara [2a]. PT Angkasa Pura I, sebagai operator bandara di wilayah Indonesia tengah dan timur, juga mengartikan bandar udara sebagai suatu sistem kompleks yang menyediakan fasilitas dan layanan penerbangan nasional maupun internasional secara terpadu, termasuk terminal penumpang, runway, apron, hingga sarana penunjang pelayanan darat.

Bandar Udara Internasional Juanda di Surabaya merupakan salah satu bandara utama di Indonesia yang telah melayani publik sejak 7 Desember 1964. Dalam perkembangannya, Terminal 2 diresmikan pada tahun 2006 untuk mengakomodasi peningkatan jumlah penumpang dan lalu lintas penerbangan. Terminal ini saat ini menjadi pusat operasi bagi berbagai maskapai besar, termasuk Malaysia Airlines. Malaysia Airlines sendiri memiliki sejarah panjang, dimulai dari Malayan Airways yang berdiri pada tahun 1937 dan kemudian berganti nama menjadi Malaysia Airlines pada tahun 1987 setelah proses pemisahan dari Singapore Airlines. Maskapai ini dikenal sebagai penyedia layanan premium dan telah memperoleh berbagai penghargaan internasional, seperti “Best Cabin Crew” dari Skytrax selama beberapa tahun berturut-turut serta “Best Airline in Asia Pacific” [2b].

Studi lokal yang dilakukan oleh civitas akademika STTKD Yogyakarta pada tahun 2022–2023 juga memberikan kontribusi penting dalam memahami hubungan antara on-time performance (OTP) dan kepuasan penumpang. Misalnya, penelitian oleh Wana Hayatun dan Zenita Kurniasari [2] terhadap rute Lion Air Pontianak–Surabaya menunjukkan bahwa variasi OTP berdampak langsung pada tingkat kepuasan pengguna jasa penerbangan. Penelitian lain oleh Nur Rahmadani [3] yang menganalisis kualitas pelayanan Wings Air di Bandar Udara Bima juga menemukan bahwa persepsi penumpang terhadap OTP berhubungan erat dengan penilaian terhadap pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, penelitian lain yang mencakup tema manajemen bagasi, etos kerja awak kabin, hingga penerapan metode data mining dalam pengolahan data penerbangan—secara umum menunjukkan bahwa faktor OTP menjadi indikator penting dalam persepsi layanan maskapai [4] [5]. Hasil-hasil tersebut memperkuat pentingnya pengelolaan waktu kedatangan dan keberangkatan secara akurat dan andal sebagai bagian dari strategi peningkatan kualitas layanan penerbangan di Indonesia.

Penelitian ini bertujuan menganalisis pengaruh OTP terhadap kepuasan penumpang Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya, dengan OTP sebagai variabel independen dan kepuasan sebagai variabel dependen. Hasil diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik serta rekomendasi praktis bagi strategi peningkatan layanan maskapai dan pengelolaan bandara, sekaligus memperkaya pemahaman tentang hubungan OTP dan kepuasan penumpang dalam operasi internasional di bandara regional.

Metode Penelitian

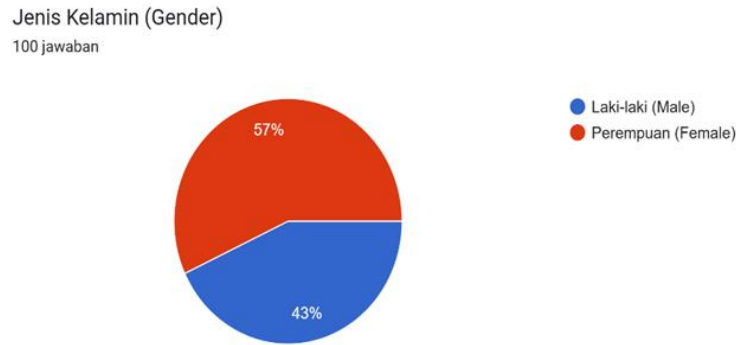
Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan melibatkan 100 responden yang merupakan penumpang Maskapai Malaysia Airlines. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner, dengan hasil berupa angka yang kemudian dianalisis secara statistik. Proses analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan, yaitu uji instrumen meliputi validitas dan reliabilitas, uji deskriptif statistik, uji normalitas, serta uji hipotesis yang mencakup analisis regresi linear sederhana, uji parsial (t), dan koefisien determinasi. Seluruh proses analisis data dilakukan dengan menggunakan perangkat lunak *IBM SPSS Statistic 26*.

Menurut Arikunto [3], penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang mengharuskan selalu menerapkan angka dimulai dari pendataan, penafsiran pada data, hingga penyajian hasil penelitian. Berdasarkan pemaparan di atas, metode ini bertujuan untuk menghasilkan data yang terukur, objektif, dan dapat diolah secara statistik, sehingga mendukung peneliti dalam menjawab pertanyaan penelitian dengan cara yang sistematis dan terstruktur. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif penelitian ini mampu untuk mengukur pengaruh ketepatan waktu penerbangan

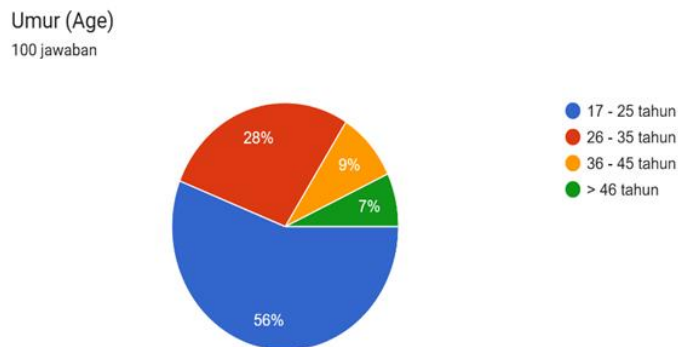
(*On Time Performance*) terhadap kepuasan penumpang maskapai *Malaysia Airlines* di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.

Hasil dan Pembahasan

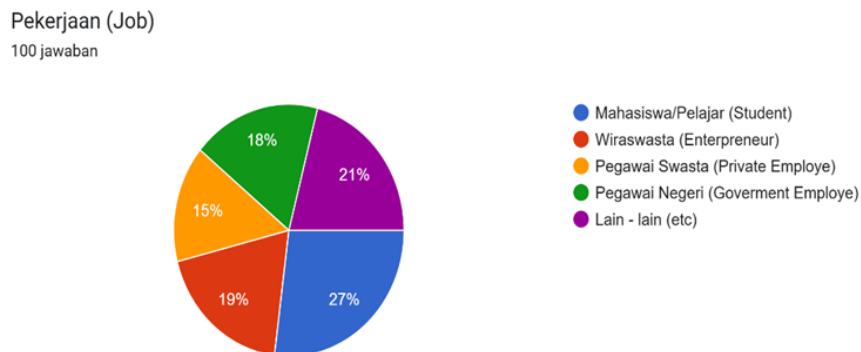
Deskripsi responden disajikan untuk menggambarkan karakteristik demografis dari 100 responden yang menjadi sampel dalam penelitian ini. Karakteristik tersebut diklasifikasikan berdasarkan jenis kelamin, umur, dan pekerjaan sebagaimana dijelaskan pada bagian berikut.



Gambar 1. Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin
Sumber: Olah Data (2025)



Gambar 2. Data Responden Berdasarkan Umur
Sumber: Olah Data (2025)



Gambar 3. Data Responden Berdasarkan Pekerjaan
Sumber: Olah Data (2025)

Berdasarkan karakteristik responden pada Gambar 1, Gambar 2, dan Gambar 3, mayoritas responden dalam penelitian ini adalah perempuan berusia 17–25 tahun dan berstatus sebagai mahasiswa/pelajar. Selanjutnya, data yang telah dikumpulkan dianalisis melalui beberapa tahapan, yaitu uji instrumen

yang mencakup uji validitas dan reliabilitas, uji deskriptif statistik, uji normalitas, analisis regresi linear sederhana, uji parsial (uji t), dan koefisien determinasi.

Tabel 1. Hasil Uji Validitas Ketepatan Waktu Penerbangan (X)

Item Pertanyaan	r tabel	r hitung	Keterangan
P1	0,195	0,750	Valid
P2	0,195	0,626	Valid
P3	0,195	0,669	Valid
P4	0,195	0,630	Valid
P5	0,195	0,715	Valid
P6	0,195	0,625	Valid
P7	0,195	0,583	Valid
P8	0,195	0,595	Valid
P9	0,195	0,585	Valid

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics (2025)

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Kepuasan Penumpang (Y)

Item Pertanyaan	r tabel	r hitung	Keterangan
P1	0,195	0,704	Valid
P2	0,195	0,697	Valid
P3	0,195	0,446	Valid
P4	0,195	0,674	Valid
P5	0,195	0,649	Valid
P6	0,195	0,546	Valid
P7	0,195	0,646	Valid
P8	0,195	0,537	Valid
P9	0,195	0,629	Valid

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics (2025)

Berdasarkan Tabel 1 dan 2, maka dapat diketahui hasil isian instrumen penelitian menunjukkan nilai $r \text{ tabel} \leq r \text{ hitung}$ bahwa setiap item pernyataan *Valid*.

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Kriteria	Nilai Cronbach Alpha	Keterangan
Ketepatan waktu penerbangan (<i>On Time Performance</i>) (X)	>0,6	0,823	Reliabel
Kepuasan Penumpang (Y)	>0,6	0,795	Reliabel

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics (2025)

Berdasarkan uji reliabilitas, nilai *Cronbach's Alpha* untuk variabel ketepatan waktu penerbangan (X) sebesar 0,823 dan variabel kepuasan penumpang (Y) sebesar 0,795, yang keduanya $> 0,6$. Dengan demikian, seluruh item pertanyaan pada kedua variabel dapat dinyatakan reliabel sesuai dengan standar indeks reliabilitas.

Tabel 4 memperlihatkan distribusi jawaban responden untuk variabel ketepatan waktu penerbangan.

Tabel 4. Distribusi Jawaban Responden Variabel Ketepatan Waktu Penerbangan (X)

No.	Indikator X	Skor Jawaban				Jumlah	Mean
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)		
1.	Jadwal keberangkatan Maskapai Malaysia Airlines selalu tepat waktu	4	14	54	28	100	3,06
2.	Maskapai Malaysia Airlines tiba sesuai dengan jadwal yang ditentukan	1	10	58	31	100	3,19
3.	Maskapai Malaysia Airlines selalu memberikan informasi terbaru kepada penumpang terkait keterlambatan atau perubahan jadwal penerbangan	1	11	56	32	100	3,19
4.	Kualitas layanan Malaysia Airlines baik karena penerbangannya selalu tepat waktu	1	11	56	32	100	3,19
5.	Malaysia Airlines secara rutin mengevaluasi Ketepatan waktu penerbangan untuk meningkatkan kualitas layanan	1	15	44	40	100	3,23
6.	Ketepatan waktu penerbangan Malaysia Airlines memberikan rasa nyaman dan puas	2	8	45	45	100	3,33
7.	Maskapai Malaysia Airlines berusaha sebaik mungkin untuk menjaga ketepatan waktu penerbangan sesuai jadwal yang ditentukan	3	6	49	42	100	3,30
8.	Maskapai Malaysia Airlines menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memastikan penerbangan tepat waktu	1	7	46	46	100	3,37
9.	Malaysia Airlines secara konsisten memperbaiki jadwal keberangkatan agar sesuai dengan kebutuhan penumpang	1	4	51	44	100	3,38
Rata – rata							3,25

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics (2025)

Hasil analisis deskriptif menunjukkan rata-rata tanggapan responden terhadap variabel ketepatan waktu penerbangan (X) adalah 3,25. Pernyataan dengan nilai tertinggi terdapat pada indikator “Malaysia Airlines secara konsisten memperbaiki jadwal keberangkatan agar sesuai dengan kebutuhan penumpang” dengan *mean* 3,38, sedangkan nilai terendah terdapat pada pernyataan “Jadwal keberangkatan Maskapai Malaysia Airlines selalu tepat waktu” dengan *mean* 3,06. Hal ini menunjukkan bahwa responden lebih menghargai upaya maskapai dalam menyesuaikan jadwal keberangkatan dengan kebutuhan penumpang, dibandingkan ketepatan waktu keberangkatan secara umum. Selanjutnya, nilai rata-rata tanggapan responden terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) ditampilkan pada Tabel 5.

Tabel 5. Distribusi jawaban responden variabel kepuasan penumpang (Y)

No.	Indikator Y	Skor Jawaban				Jumlah	Mean
		STS (1)	TS (2)	S (3)	SS (4)		
1.	Pelayanan yang diberikan sebelum dan saat terbang sesuai dengan yang diharapkan	3	12	57	28	100	3,10
2.	Petugas memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan penumpang saat terjadi keterlambatan penerbangan	3	6	56	35	100	3,23
3.	Pengalaman dengan maskapai Malaysia Airlines sangat memuaskan dan sesuai dengan harapan	0	9	54	37	100	3,28
4.	Berniat untuk menggunakan kembali jasa penerbangan Malaysia Airlines	0	10	54	36	100	3,26
5.	Selalu melakukan perjalanan dengan menggunakan Maskapai Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya diwaktu mendatang	2	8	50	40	100	3,28
6.	Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan Malaysia Airlines membuat yakin untuk memilih maskapai ini lagi	2	5	52	41	100	3,32
7.	Akan merekomendasikan kepada orang lain mengenai pelayanan yang diberikan sangat memuaskan	1	12	50	37	100	3,23
8.	Tidak ragu untuk merekomendasikan Malaysia Airlines kepada teman dan keluarga	1	9	49	41	100	3,30
9.	Jika teman atau keluarga mencari penerbangan, akan menyarankan Malaysia Airlines sebagai pilihan	2	6	52	40	100	3,30
Rata – rata							3,25

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics (2025)

Hasil analisis deskriptif terhadap variabel kepuasan penumpang (Y) menunjukkan rata-rata keseluruhan sebesar 3,25. Nilai tertinggi terdapat pada pernyataan “Ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan Malaysia Airlines membuat saya yakin untuk memilih maskapai ini lagi” dengan *mean* 3,32, yang mencerminkan bahwa ketepatan waktu penerbangan memberikan pengaruh positif terhadap kepercayaan penumpang. Sebaliknya, nilai terendah sebesar 3,10 terdapat pada pernyataan mengenai pelayanan sebelum dan selama penerbangan, yang menunjukkan bahwa aspek tersebut masih belum sepenuhnya memenuhi harapan penumpang dan perlu ditingkatkan.

Hasil uji normalitas *Kolmogorov-Smirnov* ditampilkan pada Tabel 6. Dari tabel ini diketahui bahwa nilai signifikansi (*Asymp. Sig.*) yang dihasilkan adalah sebesar 0,136 yang berarti $> 0,05$. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa data residual berdistribusi normal.

Tabel 6. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
Unstandardized Residual		
N	100	
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.48124572
Most Extreme Differences	Absolute	.078
	Positive	.044
	Negative	-.078
Test Statistic	.078	
Asymp. Sig. (2-tailed)	.136 ^c	

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Sumber: Olah Data *IBM SPSS Statistics* (2025)

Tabel 7. Analisis Regresi Linear Sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.738	1.858		4.702	.000
	On Time Performance (X)	.703	.063	.748	11.166	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber: Olah Data *IBM SPSS Statistics* (2025)

Hasil uji regresi linear sederhana dapat dilihat pada Tabel 7. Berdasarkan tabel, diketahui bahwa nilai konstanta (α) sebesar 8,738 dan koefisien regresi *On Time Performance* (X) sebesar 0,703. Dengan demikian persamaan regresi linier yang diperoleh berbentuk

$$Y = 8,738 + 0,703X$$

Hal ini menunjukkan bahwa setiap peningkatan ketepatan waktu penerbangan akan meningkatkan kepuasan penumpang sebesar 0,703, sehingga dapat disimpulkan bahwa ketepatan waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang.

Tabel 8. Hasil Uji Parsial (t)

		Unstandardized Coefficients ^a		Standardized Coefficients	t	Sig.
Model		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	8.738	1.858		4.702	.000
	On Time Performance (X)	.703	.063	.748	11.166	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan Penumpang (Y)

Sumber: Olah Data *IBM SPSS Statistics* (2025)

Hasil uji parsial dapat dilihat pada Tabel 8. Berdasarkan tabel, uji parsial (t) menunjukkan nilai t hitung sebesar 11,166 dengan signifikansi $0,000 < 0,05$, sedangkan t tabel yang dihitung dengan persamaan

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

di mana $a = 0,05$ merupakan tingkat signifikansi, k merupakan jumlah variabel, dan n adalah jumlah sampel. Dengan demikian,

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

$$= (0,025 : 98) \text{ didistribusikan ke dalam t tabel}$$

$$= 1,984$$

Dengan $t \text{ hitung} > t \text{ tabel}$ ($11,166 > 1,984$), maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Ini berarti ketepatan waktu penerbangan (X) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y) Maskapai Malaysia Airlines di Bandara Internasional Juanda Surabaya.

Tabel 8. Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.748 ^a	.560	.555	2.494

a. Predictors: (Constant), On Time Performance (X)

Sumber: Olah Data IBM SPSS Statistics (2025)

Berdasarkan Tabel 8, nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,748 menunjukkan adanya hubungan yang kuat antara ketepatan waktu penerbangan (*On Time Performance*) terhadap kepuasan penumpang. Adapun nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,560 mengindikasikan bahwa 56,0% variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh variabel ketepatan waktu penerbangan, sementara sisanya sebesar 44,0% dipengaruhi oleh faktor lain di luar variabel tersebut.

Pembahasan. Pertanyaan pertama dalam rumusan masalah mengenai apakah terdapat pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan penumpang dijawab melalui uji regresi linear sederhana. Hasil analisis menunjukkan bahwa ketepatan waktu penerbangan (X) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang (Y), dengan koefisien regresi sebesar 0,703, nilai signifikansi 0,000 ($< 0,05$), dan $t \text{ hitung}$ sebesar 11,166 ($> t \text{ tabel } 1,984$). Hal ini menunjukkan bahwa semakin tepat waktu jadwal penerbangan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan oleh penumpang. Dengan demikian, hipotesis alternatif (H_a) diterima, yang memperkuat bahwa ketepatan waktu berkontribusi pada persepsi positif terhadap layanan maskapai. Temuan ini sejalan dengan penelitian Pratama (2021).

Pertanyaan kedua mengenai seberapa besar pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan dijawab melalui uji koefisien determinasi (R^2). Hasil menunjukkan bahwa ketepatan waktu menyumbang sebesar 56,0% terhadap kepuasan penumpang, sementara 44,0% sisanya dipengaruhi oleh faktor lain seperti pelayanan kabin, harga tiket, kenyamanan fasilitas, dan proses *check-in*. Meskipun Malaysia Airlines pada 2024 menghadapi sejumlah kendala operasional, hasil penelitian ini menegaskan bahwa ketepatan waktu tetap menjadi faktor dominan yang memengaruhi kepuasan, sejalan dengan temuan Rahayu (2019).

Pertanyaan ketiga mengenai bagaimana pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan penumpang dijawab melalui analisis deskriptif. Rata-rata tanggapan responden terhadap variabel ketepatan waktu dan kepuasan penumpang sama-sama sebesar 3,25. Skor tertinggi pada variabel X terdapat pada pernyataan tentang penyesuaian jadwal keberangkatan (*mean* 3,38), sedangkan skor terendah pada persepsi ketepatan waktu itu sendiri (*mean* 3,06). Pada variabel Y, nilai tertinggi ada pada keyakinan untuk kembali menggunakan maskapai (*mean* 3,32), dan nilai terendah pada aspek pelayanan sebelum dan selama penerbangan (*mean* 3,10). Temuan ini menunjukkan bahwa meskipun ketepatan

waktu dihargai oleh penumpang, aspek pelayanan masih perlu ditingkatkan. Oleh karena itu, dalam konteks persaingan industri penerbangan yang semakin ketat, pengelolaan ketepatan waktu tidak hanya mencerminkan efisiensi operasional, tetapi juga menjadi strategi penting dalam membangun kepuasan, loyalitas, dan kepercayaan pelanggan secara berkelanjutan.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil perhitungan dan pembahasan yang telah dilakukan, maka jawaban atas pertanyaan dari rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Diketahui nilai t hitung $>$ t tabel yaitu sebesar $11,166 > 1,984$ dan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$, sehingga dapat disimpulkan bahwa H_a diterima dan H_0 ditolak, yang berarti terdapat pengaruh signifikan ketepatan waktu penerbangan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) pada maskapai Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya.
2. Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi, diperoleh nilai R square sebesar $0,560$ atau $56,0\%$, yang menunjukkan bahwa ketepatan waktu penerbangan berkontribusi sebesar $56,0\%$ terhadap kepuasan penumpang. Sementara itu, $44,0\%$ sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar ketepatan waktu, seperti kualitas pelayanan awak kabin, harga tiket, fasilitas pesawat, serta pengalaman penumpang saat proses check-in dan boarding (Shabirah, 2024).
3. Berdasarkan hasil analisis deskriptif, rata-rata indikator ketepatan waktu penerbangan adalah $3,25$, dengan skor tertinggi pada pernyataan “Malaysia Airlines secara konsisten memperbaiki jadwal keberangkatan agar sesuai dengan kebutuhan penumpang” ($3,38$), dan skor terendah pada pernyataan “Jadwal keberangkatan maskapai selalu tepat waktu” ($3,06$). Sementara itu, rata-rata indikator kepuasan penumpang juga menunjukkan nilai yang sama, yaitu $3,25$, dengan skor tertinggi terdapat pada pernyataan “Ketepatan waktu membuat yakin untuk memilih maskapai ini lagi” ($3,32$), dan skor terendah pada pernyataan “Pelayanan sebelum dan saat terbang sesuai harapan” ($3,10$). Temuan ini menunjukkan bahwa ketepatan waktu penerbangan masih menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Oleh karena itu, peningkatan performa ketepatan waktu perlu menjadi prioritas dalam strategi pelayanan maskapai guna menjaga kepuasan penumpang dan memperkuat posisi kompetitif Malaysia Airlines di industri penerbangan.

Daftar Pustaka

- [1] <https://www.malaysiaairlines.com/my/en/mh-media-centre/news-releases/2024/recent-flight-disruptions.html> (diakses pada 27 November 2024)
- [2] Gayle, P. G., Yimga, J. O. 2018. How much do consumers really value air travel on-time performance, and to what extent are airlines motivated to improve their on-time performance? *Economics of Transportation*, Volume 14, June 2018, Pages 31-41. <https://doi.org/10.1016/j.ecotra.2018.01.003>
- [3] Arikunto. 2019. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta, Jakarta.
- [4] Firmansyah. 2021. *Pengaruh On Time Performance terhadap Loyalitas Penumpang Penerbangan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi*. Skripsi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- [5] Ghozali, I. 2021. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 26*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- [6] IATA. 2020. *International Air Transport Association (IATA). Guidelines for On-Time Performance*.
- [7] Kotler, P., Keller, K. L. 2016. *Marketing Managements*. Pearson.
- [8] Siahaan, J. M., Ricardianto, P., Kurniawan, J. S., Abidin, Z. 2023. On Time Performance pada Bandara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Manajemen Transportasi & Logistik (JMTRANSLOG)*, Vol 10, No 3, pp. 203-214. <https://doi.org/10.54324/j.mtl.v10i3.1095>

- [9] Silvana, M. C. 2020. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Customer Services PT.JAS terhadap Kepuasan Penumpang pada Maskapai Malaysia Airlines di Bandar Udara Internasional Soekarno-Hatta Jakarta*. Tugas Akhir D3 Manajemen Trasportasi, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan, Yogyakarta.
- [10] Peraturan Menteri Perhubungan No. 89 Tahun 2015. 2015. *Penyelenggaraan Angkutan Udara*. PM 89 Tahun 2015.
- [11] Savela, E. A., Sutarwati, S. 2025. Pengaruh Keterlambatan Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. *JETBUS Journal of Education Transportation and Business* 2(1) pp. 28-36.
- [12] Rahayu, S. 2019. *Pengaruh Kualitas Pelayanan, keterlambatan, dan Manajemen Waktu terhadap Kepuasan Pelanggan PT Batik Air di Bandara Juanda Surabaya*. PhD Thesis. STIE Mahardhika Surabaya.
- [13] Azwar, S. 2021. *Reliabilitas dan Validitas*. Pustaka Pelajar, Yogyakarta.
- [14] Jumawan, J., Susanto, P. C. 2022. Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara. *Aviasi – Jurnal Ilmiah Kedirgantaraan*, Vol 19, No 2, pp. 45-52. <https://doi.org/10.52186/aviasi.v19i2.113>
- [15] Sugiyono. 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta, Bandung.
- [16] Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 tahun 2009. Tentang Penerbangan. Kementerian Perhubungan Republik Indonesia.