

Analisis Penanganan Kompensasi *Delay* pada Maskapai Lion Air terhadap Kepuasan Penumpang oleh PT Kokapura di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Ina Wahyu Eva Habibah¹, Nur Makkie Perdana Kusuma²

^{1,2}Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta
190309119@students.sttkd.ac.id¹, makkie.perdana@sttkd.ac.id²

ABSTRACT

Delay is a state of delayed flight at an airline. Delay compensation is the provision of compensation to passengers if there is a flight delay either in the form of goods or money in accordance with Ministerial Regulation Number 89 of 2015. The purpose of this research is to find out whether there is an effect between the provision of delay compensation on satisfaction passengers, and to find out whether passengers are satisfied with the provision of compensation according to PM Number 89 of 2015. The method used in this research is a quantitative method. The population in this study were passengers from Lion Air at Jenderal Ahmad Yani Airport, Semarang with a sample of 100 respondents. Data collection was carried out by observing and distributing questionnaires (questionnaires). In this study, data analysis used a one-sample test analysis calculation and a simple linear regression test. The results of this study state that the provision of delay compensation to passengers is in accordance with PM Number 89 of 2015. Based on the results of the t-test it can be stated that there is an effect of handling delay compensation on passenger satisfaction at Lion Air Airlines at Jenderal Ahmad Yani Airport, Semarang. While the one-sample test results that passengers are satisfied with the handling of the delay compensation provided in accordance with PM Number 89 of 2015.

Keywords : delay compensation, passenger satisfaction, one sample test analysis and simple linear regression analysis.

ABSTRAK

Delay merupakan suatu keadaan tertundanya penerbangan pada suatu maskapai penerbangan. Kompensasi delay adalah pemberian kompensasi terhadap penumpang jika terjadi penundaan penerbangan baik berupa barang ataupun uang sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015. Tujuan penelitian untuk mengetahui apakah ada pengaruh antara pemberian kompensasi delay terhadap kepuasan penumpang, dan untuk mengetahui apakah penumpang merasa puas terhadap pemberian kompensasi sesuai PM Nomor 89 Tahun 2015. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang dari Maskapai Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang dengan jumlah sampel 100 responden. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi dan penyebaran kuesioner (angket). Dalam penelitian ini, analisis data menggunakan perhitungan analisis uji satu sampel dan uji regresi liner sederhana. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa pemberian kompensasi delay terhadap penumpang telah sesuai dengan PM Nomor 89 Tahun 2015. Berdasarkan hasil dari uji-t dapat dinyatakan bahwa ada pengaruh penanganan kompensasi delay terhadap kepuasan penumpang pada Maskapai Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Sedangkan uji satu sampel memberikan hasil bahwa penumpang puas dengan penanganan kompensasi delay yang diberikan yang sesuai dengan PM Nomor 89 tahun 2015.

Kata kunci : kompensasi *delay*, kepuasan penumpang, analisis uji satu sampel dan analisis regresi linear sederhana.

PENDAHULUAN

Banyaknya maskapai penerbangan yang saat ini menawarkan berbagai rute domestik dan internasional menjadi bukti bahwa perjalanan udara Indonesia saat ini mengalami ekspansi yang sangat pesat. Faktanya, karena semakin banyak maskapai penerbangan bertarif rendah, juga dikenal sebagai maskapai bertarif rendah, persaingan untuk layanan penerbangan menjadi semakin sengit. Masyarakat luas saat ini semakin memperhatikan bagaimana perkembangan layanan maskapai penerbangan dari tahun ke tahun. Hal ini terlihat dari persaingan yang ketat antara layanan, biaya, dan promosi maskapai yang berbeda.

Daya tarik industri penerbangan yang cukup besar dan menjanjikan. Hal ini dapat dilihat banyaknya industri penerbangan yang menggeluti bisnis tersebut. Kecenderungan meningkatnya mobilitas penduduk, baik untuk bekerja, kunjungan keluarga, maupun berwisata, dan seiring meningkatnya daya beli oleh masyarakat, mendongkrak potensi tersendiri bagi industri penerbangan. Apalagi dengan adanya banyak maskapai yang memiliki pelayanan tersendiri. Dari mulai pelayanan *check in* sampai menuju ke pesawat terbang dalam maskapai memiliki pelayanan yang berbeda. Akan tetapi untuk Maskapai Lion air pada saat ini banyak mengalami kendala seperti keterlambatan datang pesawat atau *delay* dari rute Semarang-Jakarta. Yang pada akhirnya penumpang banyak yang komplain akibat delay pesawat tersebut. Istilah "penundaan" akan digunakan untuk merujuk pada penundaan waktu yang sering terjadi yang merugikan baik dari segi waktu maupun ketidaknyamanan bagi penumpang pesawat. Selain keterlambatan, *traveler* juga mengeluhkan layanan maskapai lain, seperti masalah bagasi yang hilang.

Penundaan penerbangan pada maskapai penerbangan dianggap sebagai penundaan. Dalam hal maskapai penerbangan menyimpang dari jadwal yang telah direncanakan karena masalah internal atau eksternal. Tentang masalah teknis, khususnya masalah yang timbul karena kerusakan alat transportasi yang disebabkan oleh alat, kesalahan manusia, serta akibat faktor lingkungan. Maskapai wajib memberi kompensasi kepada penumpangnya atas keterlambatan dengan kompensasi. Penundaan penerbangan dikategorikan ke dalam enam (enam) kelas berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun (2015), mulai dari penundaan 30 hingga 60 menit hingga pembatalan penerbangan yang dilakukan konsumen.

Dari kasus yang sering peneliti temukan di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang banyaknya kasus-kasus yang penumpang alami di antaranya adalah seringnya *delay*. Dengan adanya kasus *delay* yang terjadi di Maskapai Lion Air, maka pasti ada pemberian kompensasi oleh Maskapai terhadap penumpang.

TINJAUAN LITERATUR

Penanganan *Delay* (Keterlambatan)

Penundaan (*delay*) adalah sebagian waktu pelaksanaan yang tidak dapat digunakan sesuai dengan rencana yang menyebabkan sejumlah operasi berikutnya ditunda atau tidak dapat diselesaikan tepat waktu sesuai rencana (Wulfram I. Ervianto, 2004).

Keterlambatan penerbangan, menurut Muzamil Arif, disebabkan oleh maskapai penerbangan yang menunda penerbangan dari jadwal yang direncanakan akibat adanya persoalan internal maupun eksternal. Ketika maskapai penerbangan menyimpang dari jadwal yang telah ditentukan atau ditentukan, hal ini disebut dengan penundaan penerbangan atau *flying delay*.

Topik berikutnya adalah masalah teknis, yaitu masalah yang timbul akibat kesalahan alat atau manusia, serta keadaan alam, kerusakan alat transportasi. Masalah teknologi seringkali menjadi alasan utama penundaan penerbangan. Keselamatan penerbangan sangat vital, dan keselamatan harus ditekankan di atas masalah keamanan karena keselamatan adalah masalah yang jauh lebih penting. Ketika ada penundaan, penumpang biasanya mengetahuinya secara tiba-tiba, meskipun yang terbaik adalah memberi tahu terlebih dahulu kepada penumpang karena pengumuman mendadak akan sangat berbahaya.

Adapun beberapa penyebab yang terjadi adanya tertundanya penerbangan adalah sebagai berikut:

Kerusakan sistem, khususnya kerusakan sistem *check-in* yang mengakibatkan keterlambatan penerbangan. Kerusakan seperti ini memerlukan *check-in* manual atau penundaan singkat, biasanya 10-15 menit, membuat prosedur lebih memakan waktu.

Pembatasan operasional, seperti kerusakan pesawat yang menyebabkan keterlambatan penerbangan. Penundaan akan berakhir dan penerbangan selanjutnya tidak akan terpengaruh jika maskapai memiliki pesawat pengganti. Setelah prosedur *check-in*, jenis pesawat baru diganti, yang menyebabkan penundaan penerbangan. Pengaturan tempat duduk penumpang harus berubah, atau setidaknya sebagian besar harus, sebagai akibat dari pergeseran ini.

Kondisi unik, terutama yang terjadi di bandara tujuan yang sangat aman, yang biasanya harus steril karena digunakan untuk penerbangan VIP.

Kelakuan penumpang, kelakuan atau tingkah yang dapat menyebabkan tertundanya penerbangan yang disebabkan oleh penumpang. Misalnya seperti telat melakukan *check in* sehingga tidak bisa datang tepat waktu di ruang tunggu, penumpang membawa bagasi cabin terlalu besar atau over baggage sehingga harus melakukan pengisian data penumpang terlebih dahulu yang membawa bagasi berlebih agar penumpang pada saat *landing* mengetahui barang bawaannya yang telah di *sweeping baggage* pada saat boarding, agar penumpang tetap bisa masuk ke dalam pesawat lalu petugas memindahkannya barang bawaan ke kompartemen pesawat.

Karena cuaca buruk, faktor alam khususnya yang kita ketahui tentang kondisi seperti ini mencegah pesawat terbang. Hal-hal seperti ini tidak boleh dianggap enteng karena melibatkan sejumlah komponen keamanan dan keselamatan penerbangan.

Banyak konsumen dari layanan penerbangan ini mungkin menderita dalam hal kehilangan waktu atau biaya keuangan akibat penundaan atau pembatalan penerbangan. Sehingga banyak orang mengalami kerugian dan kehilangan kepercayaan pada penerbangan yang tertunda. Adapun jika ada terjadinya keterlambatan pesawat maka penumpang akan mendapatkan beberapa kompensasi yang telah diberikan dari

pihak maskapai, supaya penumpang tidak ribut karena adanya keterlambatan pesawat tersebut. Akan tetapi yang turun tangan dalam membagikan beberapa kompensasi yang telah diberikan dari pihak maskapai yaitu bagian petugas yang telah ditugaskan untuk membagikan dan bisa juga yang membagikan petugas yang ada di *boarding gate*. Karena disaat adanya keterlambatan pesawat itu diketahui pada saat menunggu di ruang tunggu.

Kepuasan Penumpang

Konsumen menunjukkan kepuasan, menurut Tjiptono (2012), ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginan mereka telah terpenuhi secara memuaskan dan seperti yang diharapkan. Meskipun Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan kepuasan sebagai emosi senang atau kecewa yang dialami seseorang setelah membandingkan kinerja (atau hasil) suatu produk dengan apa yang telah mereka antisipasi. Dengan kata lain, apakah suatu produk atau layanan memenuhi harapan pelanggan tergantung pada bagaimana perasaan mereka setelah menggunakannya dan mengevaluasi seberapa baik kinerjanya.

Menurut Kotler & Keller (2006) mengidentifikasi bahwa ada 3 (tiga) metode untuk mengukur kepuasan pelanggan atau penumpang, yaitu :

1. Survei Reguler Sebagian besar penelitian dapat dilakukan melalui metode survei melalui surat, telepon, email, atau wawancara langsung.
2. Tingkat pelanggan yang hilang Bisnis dapat menghubungi pelanggan yang telah berhenti membeli dari mereka atau beralih ke bisnis lain. Hal ini dimaksudkan agar dengan mempelajari lebih banyak tentang keadaan seputar kejadian ini, bisnis akan lebih mampu menerapkan kebijakan baru untuk meningkatkan loyalitas dan kebahagiaan klien.
3. Pembelanja misteri Menggunakan sejumlah pembelanja misteri untuk berperan sebagai klien potensial untuk layanan bisnis dan saingan adalah salah satu teknik untuk mendapatkan rasa kepuasan pelanggan. Berdasarkan pengetahuan mereka, mereka akan membahas kelebihan dan kekurangan layanan perusahaan dibandingkan dengan pesaing.

Indikator Kepuasan Pelanggan atau kepuasan penumpang menurut Khuong & Uyen (2014) mengatakan bahwa ada 4 (empat) indikator kepuasan pelanggan atau penumpang, yaitu :

1. Kualitas Layanan Asumsi (*perceived service quality*)
2. Elemen Pelayanan Karyawan
3. Citra Merek / Citra Maskapai
4. Ketepatan waktu

Apron Movement Control (AMC)

Berdasarkan Peraturan Direktur Jendral Perhubungan Udara Nomor SKEP/302/2011 *Apron Movement Control* (AMC) adalah sebuah unit yang memiliki tanggung jawab terhadap pengaturan dan pengawasan ketertiban, keselamatan pergerakan di *apron*, dan penempatan pesawat terbang. Selain itu AMC bertugas

mengawasi dan mengatur segala kegiatan di *apron* dari penempatan parkir pesawat, mengawasi proses bongkar muat barang di pesawat, mengawasi proses pengisian bahan bakar pesawat, pergerakan kendaraan di *apron*, ketertiban para petugas yang melakukan kegiatan di *apron*, dan sampai masalah perijinan kendaraan yang beroperasi di *apron*. Semua diatur dalam regulasi yang dikeluarkan oleh regulator dalam hal ini Direktorat Jenderal Perhubungan Udara.

Makapai Lion air

Lion Air adalah bagian dari Lion Air *Group*, yang juga terdiri dari maskapai Wings Air, Batik Air, Lion Bizjet, Malaysia Malindo Air, dan Thai Lion Air di Thailand. Untuk mendukung bisnis penerbangannya, Lion Air *Group* saat ini menawarkan serangkaian fasilitas dan fasilitas yang lengkap, termasuk fasilitas pelatihan, lembaga pendidikan, kantor dan tempat tinggal untuk awak darat dan awak pesawat, serta fasilitas pemeliharaan dan perawatan armada. khususnya pesawat Batam *Aero Technic*. Lion Air *Group* juga mendirikan operasi di perhotelan, di Lion Hotel & Plaza di Manado, dan pengiriman paket dan dokumen, di Lion Parcel, sebagai bagian dari strategi berkelanjutan untuk mendiversifikasi pelanggannya. Airport.id sebagai sumber PT Kokapura Ahmad Yani Semarang.

Pada tanggal 30 Juni 2000, Lion Air mulai beroperasi dengan menggunakan total 2 (dua) pesawat Boeing 737-200 saat itu untuk menerbangi penerbangan antara Jakarta dan Pontianak. Maskapai penerbangan swasta nasional yang berbasis di Indonesia disebut Lion air. Didirikan secara sah pada tanggal 15 November 1999, dan mulai beroperasi pada tanggal tersebut. yang berkantor pusat di Lion Air Tower di Jl. Gajah Mada No. 7 di wilayah Jakarta Pusat, Lion air, terkadang disebut sebagai PT. Lion Mentari *Airlines*, merupakan maskapai penerbangan hemat (*Low Cost Carrier*) dengan motto tersebut "*We Make People Fly*". Hal ini merupakan upaya Lion Air untuk mengakui dan mengubah stigma masyarakat bahwa siapa saja boleh terbang dengan Lion Air dengan tetap mengutamakan masalah keselamatan, keamanan, kenyamanan, dan kualitas penerbangan yang baik dan layak.

Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang

Bandar udara didefinisikan dalam Pasal 1 Angka 33 Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan sebagai lokasi di darat atau di perairan yang digunakan untuk mendarat dan lepas landas pesawat udara, penjemputan dan penurunan penumpang, bongkar muat barang, serta lokasi pergerakan transportasi intra dan antar moda. Bandar udara juga dilengkapi dengan fasilitas dasar, fasilitas pendukung lainnya, dan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan.

Direktorat Jenderal Perhubungan Udara didirikan di Puad Ahmad Yani Semarang pada tahun 1995 sebagai pengakuan atas perubahan status bandar udara menjadi Kalibanteng berdasarkan Surat Keputusan Bersama Panglima Angkatan Udara, Menteri Perhubungan, dan Menteri Angkatan Darat dengan nomor : KEP-932/9/1966.83/1966 dan S2/1/-PHB tanggal 31 Agustus 1966 tentang status.

Sebelumnya, Bandara Ahmad Yani berfungsi sebagai pangkalan udara TNI Angkatan Darat.

Terhitung sejak 1 Oktober 1995, kepemilikan dan pengoperasian Bandara Achmad Yani Semarang diserahkan kepada PT Angkasa Pura I (Persero), dengan bantuan teknis masih diberikan oleh Direktorat Jenderal Perhubungan Udara. Hal itu dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan akibat peningkatan frekuensi penerbangan sipil.

Bandara Ahmad Yani yang merupakan salah satu bandara yang dikelola oleh PT Angkasa Pura I (Persero) yang terletak di bagian barat Kota Semarang ini berfungsi sebagai *entry point* dan hub lalu lintas udara. Di antara garis 06.05 dan 07.10 Lintang Selatan dan garis 109.35 dan 110.50 Bujur Timur, dengan Kabupaten Kendal di sebelah barat, Demak di sebelah timur, Semarang di sebelah selatan, dan Laut Jawa di sebelah utara, merupakan lokasi Bandara Ahmad Yani.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Selain itu, karena penelitian ini bersifat asosiatif kausal dan berusaha memahami interaksi antara setidaknya dua variabel, didasarkan pada tingkat penjelasan posisi masing-masing variabel (Umar, 2005). Peneliti ini akan membahas bagaimana penanganan kompensasi keterlambatan terhadap kepuasan penumpang berpengaruh dan dipengaruhi oleh faktor-faktor yang akan diteliti.

Tempat dan Waktu Penelitian

Di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang telah dilakukan penelitian tentang bagaimana maskapai Lion Air menangani kompensasi keterlambatan. Dan penelitian ini dilakukan antara 1 September hingga 31 September 2022.

Objek Penelitian

Pada penelitian ini adapun objek dalam penelitian ini yaitu adalah dari penumpang Maskapai Lion air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Variabel Penelitian

Variabel penelitian menurut Sugiyono (2007) adalah kualitas, sifat, atau nilai seseorang, benda, atau kegiatan yang memiliki variasi tertentu yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan ditarik kesimpulannya. Berikut adalah variabel dalam penelitian ini diantaranya suatu variabel yang tidak tergantung pada status variabel lain disebut variabel bebas (x). Penanganan kompensasi keterlambatan berfungsi sebagai variabel independen penelitian. Variabel yang statusnya dipengaruhi secara signifikan oleh status variabel lain dikatakan dependen (y). Kepuasan penumpang berfungsi sebagai variabel dependen penelitian.

Populasi dan Sampel

Populasi

Populasi adalah ruang lingkup generalisasi dan terdiri dari hal-hal atau orang-orang yang dipilih oleh peneliti untuk diteliti dan dari mana kesimpulan akan dibuat.

Sugiyono (2019). Definisi ini mengarah pada kesimpulan bahwa populasi adalah seluruh kelompok orang yang diteliti yang memiliki ciri-ciri tertentu. Penumpang di ruang tunggu keberangkatan domestik di Bandara Internasional Jenderal Ahmad Yani di Semarang, Jawa Tengah, merupakan populasi sampel penelitian.

Sampel

Sugiyono (2017) mengklaim bahwa penentuan sampel termasuk mempertimbangkan ukuran dan karakteristik populasi. Sehubungan dengan pernyataan ini, metode pengambilan sampel non-probabilitas digunakan. Metode *non-probability sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama kepada semua elemen atau anggota populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Sugiyono, 2018). Sampling purposif adalah strategi pengambilan sampel non-probabilitas yang dipilih. Purposive sampling adalah teknik pengambilan sampel yang mengandung sejumlah pertimbangan yang telah ditetapkan, menurut Sugiyono (2018). Rumus Lameshow yang diterapkan dalam teknik pengambilan sampel penelitian ini dengan hasil perhitungan di atas tersebut jumlah sampel yang dibutuhkan yaitu 96,04% Responden, namun agar dapat memudahkan peneliti maka sampel akan dibulatkan menjadi 100 Responden. Untuk kriteria responden dalam pemilihan sampel peneliti menetapkan kriteria responden yaitu nama, jenis kelamin, usia mulai umur 17 tahun sampai dengan 55 tahun dan responden pernah melakukan penerbangan di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang minimal 1 kali penerbangan baik pria maupun wanita.

Metode Pengumpulan Data

Observasi

Dengan melihat langsung objek penelitian untuk melihat lebih dalam kegiatan yang dilakukan atau direncanakan, peneliti melakukan observasi lapangan tentang kegiatan yang akan dilakukan.

Metode kuesioner (Angket)

Metode angket (kuesioner) melibatkan meminta subjek penelitian untuk mengisi kuesioner yang telah disediakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data. Ide skala Likert digunakan dalam alat pengumpulan data penelitian ini. Rensis Likert menciptakan model ini, yang lebih sering digunakan dalam studi tentang sikap, psikologi moral, dan topik lainnya. Responden akan mencentang atau mencoret setiap pernyataan pada skala Likert ini yang peneliti buat dalam kuesioner. Kemudian, skor nilai ditentukan dari tanggapan responden. Level yang konsisten digunakan saat mengalokasikan bobot atau peringkat.

Jenis Data

Data primer

Untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan untuk tujuan penelitian, kuesioner diberikan kepada responden, dan pernyataan dibuat oleh peneliti untuk memperkuat data informasi.

Data Sekunder

Data penelitian dikumpulkan oleh peneliti melalui sumber sekunder, seperti pada buku, internet, jurnal, tugas akhir yang memberikan informasi tentang keterlambatan, penanganan *delay*, atau penanganan kompensasi *delay* terhadap kepuasan penumpang.

Analisa Data

Analisis data ini digunakan untuk menentukan teknik analisis data yang terbaik untuk diterapkan guna menghasilkan temuan penelitian yang sesuai dengan tujuan penelitian. Perangkat lunak yang disebut SPSS 20 digunakan untuk pengujian. Program komputer digunakan untuk mempelajari statistik, seperti SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*). Penelitian ini menggunakan analisis statistik deskriptif, regresi linier sederhana, uji validitas dan reliabilitas, serta uji hipotesis untuk analisis data.

Instrumen Penelitian

Hasil uji coba instrumen menentukan apakah instrumen yang dirangkai mempengaruhi besar kecilnya dan menentukan kualitas penelitian. Tingkat ketidaktepatan (validitas) dan kondisi mengungkapkan apakah suatu alat penelitian baik atau buruk (reliabilitas). Tujuan uji coba instrumen adalah untuk mengevaluasi reliabilitas dan validitas instrumen guna memutuskan layak atau tidaknya digunakan untuk mendata penumpang PT Lion Air di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang.

Uji Validitas

Ini digunakan untuk mengevaluasi reliabilitas atau validitas survei. Jika pertanyaan pada item kuesioner memiliki nilai r hitung $>$ r tabel, maka kuesioner tersebut dikatakan sah. Dengan melakukan korelasi bivariat antara skor masing-masing indikator dan skor variabel secara keseluruhan, dilakukan uji validitas. Program SPSS digunakan untuk mengevaluasi validitas ini. *Confirmatory Factor Analysis* (CFA) Test digunakan sebagai uji validitas dalam penelitian ini. Undimensionality konsep dan kemampuan indikator untuk mendukung konstruk atau variabel keduanya diuji menggunakan CFA (Joreskog, 1969).

Uji Reliabilitas

Alat untuk mengevaluasi survei yang berfungsi sebagai indikator variabel atau konstruk adalah uji reliabilitas. Ketika subjek secara konsisten dan mantap menanggapi pi suatu pernyataan, maka suatu penelitian dikatakan kredibel atau kredibel (Ghozali, 2011). Jika tanggapan seseorang terhadap pertanyaan konstan atau stabil sepanjang waktu, kuesioner dikatakan dapat diandalkan. Uji reliabilitas mengukur seberapa dekat hasil pengukuran dengan menggunakan objek yang sama akan menghasilkan data yang sama, menurut Sugiyono (2017).

Teknik Analisa Data

Menurut Sugiono (2012), metodologi analisis data adalah strategi atau pendekatan untuk mengubah data menjadi informasi sehingga ciri-ciri data menjadi

jas dan membantu untuk memecahkan masalah, khususnya yang menjadi pokok kajian.

1. Regresi Linear Sederhana

Analisis data ini digunakan untuk memastikan apakah ada hubungan positif atau negatif antara variabel independen dan dependen serta untuk meramalkan nilai variabel dependen jika nilai variabel independen naik atau turun. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh fasilitas ruang tunggu terhadap kenikmatan makan penumpang. Regresi linier sederhana digunakan untuk menghitung hasil. Berikut adalah rumus analisis regresi linier sederhana :

$$Y' = a + bx$$

Keterangan:

- Y = Subjek dalam variabel dependen yang diprediksi (penumpang)
- A = Nilai Y ketika nilai X = 0 (harga konstan)
- b = Jika (+) menunjukkan arah garis ke atas, dan jika (-) menunjukkan arah garis ke bawah, maka angka arah atau koefisien regresi menunjukkan angka naik atau turunnya variabel dependen berdasarkan perubahan variabel.
- X = Subjek pada variabel independen yang mempunyai nilai tertentu (delay).

2. Uji Hipotesis

Metode pengambilan keputusan yang disebut pengujian hipotesis menggunakan analisis data dari eksperimen terkontrol dan observasi (tidak terkontrol). Keputusan dari pengujian hipotesis hampir sering didasarkan pada pengujian hipotesis nol; ini adalah tes untuk menjawab pertanyaan yang mengandaikan hipotesis nol itu benar. Pengujian hipotesis juga sering disebut sebagai konfirmasi analisis data.

Uji Satu Sampel

Yaitu digunakan untuk membandingkan nilai kepuasan penumpang terhadap skala (*value*) yaitu adalah bahwa >4 merupakan tanpa kepuasan dan jika <4 maka penumpang tidak puas dengan pelayanan yang telah di tetukan. Menguji hipotesis dengan ukuran sampel yang kecil menjadi lebih mudah dengan uji-t satu sampel. Nilai median dari sampel yang kita uji atau perbedaan rata-rata antara sampel dan nilai rata-rata yang digunakan dalam hipotesis keduanya dapat ditentukan dengan menggunakan tes ini. Uji statistik yang digunakan dalam uji-t satu sampel adalah sebagai berikut:

Keterangan

μ = rata-rata populasi atau hipotesis yang akan diuji

- \bar{x} = rata-rata sampel
- n = jumlah sampel
- s = standar deviasi sampel
- $s_{\bar{x}}$ = standar error

Uji T (Uji Parsial)

Uji T merupakan salah satu pengujian hipotesis penelitian dalam analisis regresi linier sederhana atau analisis regresi linier berganda (*multiple*). Uji t bertujuan untuk memastikan apakah variabel bebas (X) mempengaruhi variabel terikat secara parsial (sendiri) (Y). Nilai signifikansi pada tabel Koefisien digunakan untuk pengambilan keputusan. Biasanya, dasar pengujian temuan regresi dilakukan dengan tingkat kepercayaan 95% atau tingkat signifikansi 5% (= 0,05).

Koefisien Determinasi (R^2)

Besarnya koefisien determinasi juga diuji dengan uji regresi linier dasar (R^2). R^2 pada dasarnya menilai seberapa baik model regresi mampu menjelaskan fluktuasi variabel dependen. Ghazali (2006). R^2 memiliki nilai antara 0 dan 1. R^2 mendekati 1 (1), sehingga dapat dikatakan bahwa variabel independen dalam model regresi memiliki kemampuan yang lebih baik dalam menjelaskan variabel dependen. Sebaliknya, jika r^2 mendekati 0, variabel independen memiliki kemampuan yang lebih buruk untuk menjelaskan variabel dependen.

$$R^2 = r^2 \times 100\%$$

Keterangan

R^2 = Koefisien determinasi.

r = Koefisien korelasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan observasi langsung serta dengan menyebarkan kuesioner (angket). Respondennya adalah penumpang dari maskapai Lion air yang berada di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Untuk jumlah respondennya sendiri yaitu peneliti menggunakan rumus dari lameshow yang berjumlah kurang lebih memiliki 100 responden. Analisis statistik deskriptif lebih menitik beratkan pada pendeskripsian data sehingga peneliti memiliki gambaran tentang data yang akan digunakan untuk penelitian. Analisis statistik deskriptif biasanya merupakan metode pertama yang diterapkan. Analisis ini tidak dapat memberikan kesimpulan umum tentang populasi dari sampel, sehingga biasanya dilakukan analisis statistik inferensial. Namun, dalam beberapa penelitian, hanya menggunakan metode statistik deskriptif sudah cukup untuk menjawab pertanyaan yang ada.

Analisa Statistik

Uji Satu Sampel (*One Sample T test*)

Uji satu sampel ini yaitu digunakan untuk membandingkan nilai kepuasan penumpang terhadap skala (*value*) yaitu adalah bahwa jika >4 merupakan tanpa kepuasan dan jika <4 maka penumpang tidak puas dengan pelayanan yang telah di tetukan. Hasil uji satu sampel dapat dilihat pada tabel dibawah ini

Tabel 1 Uji Satu Sampel (*One Sample T Test*)

Sumber: Output Spss

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Tingkat Kepuasan Penumpang	100	4.3300	.40574	.04057

Tabel 2 Uji Satu Sampel (*One Sample T Test*)

Sumber: Output Spss

One-Sample Test

	Test Value = 4					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
Tingkat Kepuasan Penumpang	8.133	99	.000	.33000	.2495	.4105

Berdasarkan Hasil dari tabel 2 menunjukkan bahwa nilai signifikasi adalah 0,000. Ini yang berarti bahwa tingkat kepuasan dari penumpang lebih dari sama dengan 4. Dapat dilihat pada tabel 1 bahwa nilai rata-rata kepuasan penumpang memiliki nilai 4,33 yang berarti bahwa dikatakan penumpang merasa puas, atau di atas nilai puas yaitu 4 (empat).

Regresi Linear Sederhana

Tabel 3 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Sumber : Output Spss

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1.075	1.663		.646	.520
penanganan kompensasi delay	.639	.032	.898	20.256	.000

a. dependen Variable: kepuasan penumpang

Tabel 3 menunjukkan bahwa penanganan kompensasi delay yang terjadi itu sendiri berbanding lurus dengan kepuasan penumpang, dimana jika penanganan kompensasi delay berkurang maka kepuasan penumpang juga akan berkurang. Akan tetapi jika nilai penanganan kompensasi delay semakin baik dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan di Peraturan Menteri Nomor 89 tahun 2015 maka penumpang akan sangat merasa puas.

Uji Hipotesis (Uji T)

Uji-t bertujuan untuk mengetahui apakah penanganan kompensasi keterlambatan berdampak pada kepuasan penumpang Lion Air di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Berdasarkan pada tabel 3 bahwa diketahui penanganan kompensasi delay variabel (X) diperoleh signifikan 0,000. Ini berarti bahwa nilai signifikansi variabel (X) berada di bawah nilai 0,05. atau dapat dikatakan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Maka dari itu dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara penanganan kompensasi delay terhadap kepuasan penumpang.

Koefisien Determinasi

Tabel 4 Hasil Uji Koefisien Determinasi

Sumber : Output Spss

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.898 ^a	.807	.805	1.43250

a. Predictors: (Constant), penanganan kompensasi delay

Berdasarkan tabel 4, nilai *R square* adalah 0,807, artinya variabel x memberikan kontribusi sebesar 80,7% dari total, dengan pengaruh faktor lain yang tidak termasuk dalam model penelitian ini terhitung sebesar 19,3%.

Pembahasan

Penelitian ini dilakukan di Bandara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Ada 100 responden, yang ditentukan oleh karakteristik responden. Hasil dari uji-t menunjukkan bahwa terdapat pengaruh penanganan kompensasi delay terhadap kepuasan

penumpang pada Maskapai Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Mengenai hasil dari penelitian ini yaitu bahwa kita dapat mengetahui bahwa penanganan kompensasi *delay* mempengaruhi sebesar 80,7% sedangkan untuk sisanya yaitu adalah 19,3% adalah pengaruh dari variable lain. Tingkat kepuasan penumpang terhadap pemberian kompensasi delay berdasarkan PM nomor 89 tahun 2015 yaitu bahwa penumpang merasa puas. Dikarenakan bahwa dari nilai signifikansi dari uji satu sampel menunjukkan hasil signifikan 0,00 dengan nilai mean lebih dari 4 yaitu 4,33 yang berarti menunjukkan bahwa penumpang merasa puas.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, maka kesimpulan yang diperoleh adalah berdasarkan uji-t, di dapatkan bahwa nilai signifikansi sebesar 0,00 yang berarti adanya pengaruh penanganan kompensasi delay terhadap kepuasan penumpang pada Maskapai Lion Air di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. Hasil dari uji satu sampel menyatakan bahwa nilai kepuasan penumpang berada pada posisi di atas skala puas. Nilai rata-rata tingkat kepuasan penumpang lebih dari 4 yaitu adalah 4,33 yang berarti bahwa dapat dikatakan penumpang merasa puas..

Berdasarkan kesimpulan diatas maka terdapat beberapa saran yang penulis harapkan dapat membangun efek positif dan diharapkan dapat membawa perubahan yang baik kedepannya ialah penulis memberikan rekomendasi berdasarkan temuan kajian yaitu agar maskapai penerbangan selalu memberikan kompensasi keterlambatan sesuai dengan Peraturan Menteri Nomor 89 Tahun 2015 yang telah ditetapkan. Penelitian ini menunjukkan bahwa pemberian kompensasi keterlambatan berdampak pada kepuasan penumpang.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahman, Muhidin, & Somantri, 2011. Dasar-Dasar Metodologi Statiska Untuk Penelitian, Bandung : Pustaka Setia.
- Ervianto, Wulfram I. Teori-Aplikasi Manajemen Proyek Konstruksi. Yogyakarta. Andi. 2004.
- Ghozali, Imam. 2011. Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19. Semarang : Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Khoun, & Uyen. 2014. The Factor Affecting Vietnam Airlines Service Quality And Passanger Satisfaction -A Medition Analysis Of Service Quality. International Journal Of Innovation, Management And Tecnology, (Vol.5:327-333).
- Kotler, Philip. 2006. Manajemen pemasaran, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Kotler, Philip & Keller, 2012. Marketing Management, 14th, Person Education.
- Lemeshow. 1997. Besar sampel Dalam Penelitian Kesehatan, Yogyakarta, UGM.

- Putra, R. D., & Haspadah, D. 2016. Perlindungan Konsumen Terhadap Keterlambatan Penerbangan (Flight Delay). *Wacana Paramarta : Jurnal Ilmu Hukum*, 15(1). Republik Indonesia, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015 Penanganan Keterlambatan Penerbangan (Delay Management) pada Badan Usaha Angkutan Udara Niaga Berjadwal di Indonesia.
- Setiawan, Bambang. SOP (Standar Operasi Penerbangan) Ground Handling Bandara International Achmad Yani, Semarang.
- Sugiyono. 2012. Metode penelitian kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung:Alfabeta
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan Kombinasi (Mixed Methods). Bandung:Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan. Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy. 2008. Strategi Pemasaran, Edisi 3. Jakarta : Andi.
- www.lionair.co.id. Tentang Kami. Diakses pada 23 November 2022, dari <https://www.lionair.co.id/tentang-kami/cerita-kami>.
- <https://phinemo.com/sejarah-bandara-ahmad-yani/> Menteri Angkatan Darat Nomor: KEP-932/9/1966.83/1966 dan S2/1/-PHB. Diakses pada 26 november 2022 dari <https://phinemo.com/sejarah-bandara-ahmad-yani>.