

## **Pengaruh Kualitas Penanganan *Delay* dan Kompensasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma**

**Melani Indah Cahyani<sup>1</sup>, Dhiani Dyahjatmayanti<sup>2</sup>**

<sup>1,2</sup>Manajemen Transportasi Udara,

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

melaniindahcyn@gmail.com<sup>1</sup>, dhiani.dyahjatmayanti@sttkd.ac.id<sup>2</sup>

### **ABSTRACT.**

*Flight delays are a critical issue in the aviation industry, often directly impacting passenger experience and satisfaction. This study aims to analyze the extent to which the quality of delay handling (covering aspects such as communication, responsiveness, and facility support) and the quality of compensation (compliance with regulations, timeliness, and relevance) influence the level of passenger satisfaction at Halim Perdanakusuma International Airport (HLP). The research focuses on commercial flight passengers who have experienced delays at the airport as the study's respondents. The research method used is quantitative, with data collection conducted through questionnaires distributed to 400 respondents. Data were analyzed using multiple linear regression tests, including partial tests (t-test), simultaneous tests (f-test), and the coefficient of determination. The results show that: (1) the quality of delay handling has a significant effect on passenger satisfaction (sig. 0.000); (2) the quality of compensation has a significant effect on passenger satisfaction (sig. 0.000); (3) both variables simultaneously have a significant effect on passenger satisfaction (sig. 0.000); and (4) the coefficient of determination is 81.9%, indicating that the quality of delay handling and compensation together influence passenger satisfaction by 81.9%.*

**Keywords:** *Delay Handling Quality, Compensation Quality, Passenger Satisfaction, Halim Perdanakusuma Airport*

### **ABSTRAK.**

Keterlambatan penerbangan (*delay*) menjadi persoalan serius dalam industri penerbangan yang sering kali berdampak langsung pada pengalaman dan kepuasan penumpang. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis sejauh mana kualitas penanganan *delay* (meliputi aspek komunikasi, responsivitas, dan dukungan fasilitas) serta kualitas pemberian kompensasi (sesuai aturan, tepat waktu, dan relevan) memengaruhi tingkat kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma (HLP). Studi ini difokuskan pada penumpang penerbangan komersial yang pernah mengalami keterlambatan di bandara tersebut sebagai objek penelitian. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik pengumpulan data melalui survei dengan membagikan kuesioner kepada 400 responden. Sebelum dibagikan, kuesioner sudah dilakukan proses validasi dan reliabilitas. Data kemudian dianalisis menggunakan uji regresi linier berganda, mencakup uji parsial (uji t), uji simultan (uji f), dan koefisien determinasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) kualitas penanganan *delay* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang sig. 0,000; (2) kualitas kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang sig. 0,000; (3) kualitas penanganan *delay* dan kualitas kompensasi secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang sig. 0,000; dan (4) koefisien

determinasi sebesar 81,9%, yang menunjukkan bahwa kualitas penanganan *delay* dan kompensasi secara bersama-sama memengaruhi kepuasan penumpang sebesar 81,9%.

**Kata kunci: Kualitas Penanganan *Delay*, Kualitas Kompensasi, Kepuasan Penumpang, Bandar Udara Halim Perdanakusuma.**

## PENDAHULUAN

Isu keterlambatan penerbangan menjadi tantangan global di sektor penerbangan yang berpengaruh besar terhadap kepuasan penumpang. Dalam beberapa tahun terakhir, kenaikan jumlah penumpang serta keterbatasan kapasitas infrastruktur bandara telah menyebabkan peningkatan frekuensi keterlambatan (Song et al., 2024). Penelitian yang dilakukan di China menunjukkan bahwa keterlambatan penerbangan secara drastis mengurangi kepuasan serta loyalitas penumpang (Attarinejad, 2021). Data terbaru menunjukkan bahwa maskapai besar seperti Garuda Indonesia memiliki tingkat *on-time performance* sebesar 60,76% dari total 1.827 penerbangan dalam 24 jam terakhir. Hal ini menunjukkan bahwa hampir setengah dari penerbangan mengalami keterlambatan yang dapat berdampak pada pengalaman penumpang (AirHelp, 2025). Fenomena ini tidak hanya muncul di bandara internasional besar, tetapi juga di bandara domestik yang memainkan peran penting dalam jaringan transportasi udara nasional.

Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma, sebagai salah satu bandara terpenting di DKI Jakarta, memainkan peranan yang krusial dalam menyediakan layanan penerbangan domestik serta militer. Walaupun tingkat ketepatan waktu di bandara ini tergolong tinggi, berkisar antara 95.43% hingga 96.45%, masih ada beberapa kasus keterlambatan yang berdampak pada pengalaman para penumpang (Suryani & Kin, 2024). Sebagai bandara yang bersejarah, didirikan pada tahun 1924 serta mulai beroperasi secara komersial sejak tanggal 10 Januari 2014, Halim Perdanakusuma mempunyai ciri khas sebagai bandara yang memiliki dua fungsi, yaitu sipil serta militer, yang dikelola oleh PT Angkasa Pura II (Wikipedia, 2025). Dalam upaya untuk meningkatkan pelayanan dan kapasitas operasional, bandar udara ini mengalami revitalisasi besar-besaran, yang selesai pada awal tahun 2023. Dengan selesainya revitalisasi, Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma resmi menjalin kerja sama antara PT. Angkasa Pura II dan PT. Angkasa Transportindo Selaras melalui suatu kesepakatan Kerja sama Operasi (KSO). Kerja sama ini diharapkan dapat membawa perbaikan signifikan dalam pengelolaan bandar udara dan meningkatkan kenyamanan serta efisiensi bagi para penumpang. Beberapa faktor yang berpengaruh terhadap keterlambatan di bandara ini mencakup kualitas tenaga kerja, infrastruktur yang ada, serta kondisi lingkungan seperti cuaca (Suryani & Kin, 2024). Akan tetapi, beberapa ulasan dari penumpang menunjukkan bahwa bandara ini masih jauh dari kata modern, terutama dalam hal kualitas layanan serta kenyamanan dibandingkan dengan Soekarno-Hatta (Wanderlog, 2025).

Kualitas cara maskapai serta manajemen bandara dalam menangani keterlambatan serta memberikan kompensasi sangat penting untuk mengurangi

dampak buruk dari keterlambatan. Menurut studi Simorangkir et al. (2024), penanganan yang baik terhadap keterlambatan serta kompensasi yang cukup dapat meningkatkan keinginan penumpang untuk membeli tiket lagi serta menjaga loyalitas mereka. Penelitian global juga menunjukkan bahwa keterlambatan penerbangan dapat mengganggu rencana perjalanan, menimbulkan ketidaknyamanan, menyebabkan frustrasi serta ketidakpuasan di kalangan penumpang, yang akhirnya mempengaruhi pandangan mereka terhadap kualitas layanan bandara secara keseluruhan (Oliveira et al., 2023). Ini menunjukkan bahwa strategi dalam menangani keterlambatan harus tidak hanya fokus pada solusi teknis, tetapi juga pada kualitas pelayanan kepada pelanggan.

Dalam menangani keterlambatan, memberikan kompensasi menjadi solusi utama yang diatur oleh peraturan pemerintah, seperti yang tertuang dalam Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 89 Tahun 2015. Menurut studi Wahyu et al. (2024), di Bandara Jenderal Ahmad Yani menunjukkan kompensasi yang sesuai dengan peraturan memiliki pengaruh yang sangat positif terhadap kepuasan penumpang. Sesuai dengan peraturan Indonesia, jika pesawat mengalami keterlambatan lebih dari 240 menit (4 jam), maka harus memberikan kompensasi sebesar Rp. 300.000, kepada setiap penumpang. Kompensasi ini bisa berupa uang tunai atau voucher yang dapat ditukarkan dengan uang tunai dalam waktu 3 x 24 jam setelah penerbangan yang dibatalkan (J. M. Daniels, 2022). Sistem kompensasi ini berbeda dengan peraturan di EU yang memberikan hingga €600, tergantung pada jarak serta waktu keterlambatan. Meski demikian, Indonesia memiliki aturan yang jelas untuk melindungi hak-hak penumpang (AXA, 2025). Akan tetapi, di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma, masih sedikit penelitian empiris yang membahas efektivitas dalam menangani keterlambatan serta kompensasi terhadap kepuasan penumpang, sehingga masih ada kekurangan dalam penelitian ini yang perlu diperbaiki.

Urgensi penelitian ini dapat dilihat dari efek buruk keterlambatan pada loyalitas dan perilaku penumpang, yang meliputi peningkatan keluhan serta penyebaran citra negatif melalui komunikasi dari *word of mouth* (Cuntapay et al., 2025). Dengan persaingan yang semakin ketat di sektor penerbangan, penting untuk mengelola pengalaman penumpang, terutama saat terjadi keterlambatan, guna menjaga reputasi bandara serta maskapai yang beroperasi. Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma telah menunjukkan upaya untuk meningkatkan layanan mereka melalui penerapan fasilitas *Special Need Assistant* (SNA) serta berbagai inisiatif untuk meningkatkan kenyamanan penumpang (PT. Angkasa Transportindo Selaras, 2024). Namun, masih dibutuhkan evaluasi menyeluruh tentang bagaimana mereka menangani masalah keterlambatan.

Penelitian ini bertujuan untuk menutup celah tersebut dengan menganalisis dampak dari kualitas penanganan keterlambatan serta kompensasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma. Dengan metode empiris yang teratur, diharapkan penelitian ini dapat memberikan solusi strategis untuk pengelola bandara serta maskapai dalam meningkatkan layanan serta

kepuasan pelanggan. Mengingat Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma dikelola oleh PT Angkasa Pura II sebagai salah satu dari tiga belas bandara yang ada dalam portofolionya, hasil penelitian ini dapat memberikan pemahaman yang berguna untuk pengelolaan bandara lain yang sama di Indonesia.

Selain itu, menciptakan cara yang efektif untuk menangani keterlambatan akan membantu memperkuat citra Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma di tengah persaingan yang semakin ketat, serta meningkatkan peran sektor transportasi udara dalam perekonomian. Dengan bertambahnya aktivitas operasional di bandara, termasuk penggunaan *Integrated Post* selama masa liburan untuk memastikan kelancaran proses PT. Angkasa Transportindo Selaras (2024), penelitian mengenai manajemen keterlambatan menjadi semakin penting. Penelitian ini juga akan memberikan kontribusi teoritis yang akan memperkaya pemahaman mengenai manajemen keterlambatan serta kompensasi dalam industri penerbangan di Indonesia (Eshaghi et al., 2024).

Dalam skala internasional, peraturan federal 2024 telah menyederhanakan prosedur pengembalian dana untuk keterlambatan tertentu, meskipun tambahan kompensasi tetap tergantung pada kebijakan masing-masing maskapai (Joseph, 2025). Studi ini akan menganalisis bagaimana praktik global dalam memberi kompensasi untuk keterlambatan dapat diimplementasikan di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma, dengan memperhatikan keunikan karakteristik bandara serta peraturan yang ada di Indonesia. Dengan cara ini, penelitian ini tidak hanya membantu meningkatkan layanan di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma, tetapi juga dapat menjadi acuan untuk pengembangan standar layanan di bandara-bandara lain di Indonesia.

Dengan meninjau informasi yang telah dijelaskan sebelumnya, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul "PENGARUH KUALITAS PENANGANAN *DELAY* DAN KOMPENSASI TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL HALIM PERDANAKUSUMA".

#### **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan pendekatan kuantitatif dengan rancangan eksplanatori. Mengacu pada definisi Sugiyono (2022), pendekatan kuantitatif memungkinkan peneliti untuk menguji hubungan sebab-akibat antara variabel-variabel penelitian yaitu variabel bebas serta variabel terikat melalui data numerik yang dapat dianalisis secara statistik. Rancangan eksplanatori digunakan untuk menguraikan pengaruh variabel-variabel yang diteliti, yakni kualitas penanganan keterlambatan serta kompensasi terhadap kepuasan penumpang.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dengan penyebaran kuesioner. Berdasarkan (Sugiyono, 2022), metode survei cocok diterapkan ketika penelitian mengambil sampel dari sebuah populasi serta menggunakan kuesioner sebagai instrumen utama pengumpulan data. Pemilihan metode ini memungkinkan pengumpulan data primer dari banyak responden dengan

efisien dalam waktu tertentu, sehingga mampu menggambarkan kondisi nyata di lapangan.

Kuesioner disusun menggunakan Skala *Likert* dengan rentang 1-5 untuk mengukur persepsi responden terhadap variabel yang diteliti. Skala ini dipilih karena efektif dalam mengukur tingkat persetujuan atau ketidaksetujuan terhadap pernyataan yang diberikan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Hasil

Pengujian hipotesis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan alat uji statistik berupa perangkat lunak SPSS (*Statistical Package for the Social Science*). Adapun hasil dari pengujian hipotesis yang telah dilakukan dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Uji Asumsi Prasyarat
  - a. Uji Normalitas

Uji Normalitas merupakan uji yang dilakukan sebagai prasyarat untuk melakukan analisis data. Uji normalitas dilakukan sebelum data diolah berdasarkan metode-metode penelitian yang diajukan. Uji normalitas data bertujuan untuk mendeteksi distribusi data dalam satu variabel yang akan digunakan dalam penelitian. Data yang baik serta layak untuk membuktikan metode-metode penelitian tersebut adalah data yang memiliki data distribusi normal. Data yang digunakan pada penelitian ini diambil berdasarkan jumlah penumpang penerbangan komersial yang mengalami keterlambatan (*delay*) di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma yang jumlahnya 400 orang. Pengujian dapat dilakukan dengan metode statistik *Kolmogorov-Smirnov*, adapun asumsinya yaitu:

- 1) Jika nilai signifikan  $>$  dari 0,05 atau 5% maka hasil ujinya berdistribusi normal.
- 2) Jika nilai signifikan  $<$  dari 0,05 atau 5% maka hasil ujinya berdistribusi tidak normal.

**Tabel 1 Hasil Uji Normalitas  
One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

		Unstandardized Residual
N		400
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0329351
	Std. Deviation	1.89803652
Most Extreme Differences	Absolute	.044
	Positive	.042
	Negative	-.044
Test Statistic		.044
Asymp. Sig. (2-tailed)		.064 <sup>c</sup>

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

Pada Tabel 1 hasil uji normalitas bisa dilihat pada nilai signifikan yang mencapai 0.064. Pada uji normalitas diketahui jika nilai signifikannya lebih besar (>) dari 0.05 maka nilai residualnya berdistribusi normal. Pada penelitian ini nilai signifikan dari uji normalitas mencapai 0.064 yang artinya hasil ini lebih besar (>) dari 0.05 atau 5%, sehingga bisa disimpulkan bahwa nilai residual berdistribusi normal.

**b. Uji Linearitas**

Merujuk pada paparan Ghozali (2023), Uji linearitas digunakan untuk melihat apakah spesifikasi model yang digunakan sudah benar atau tidak. Fungsi dari uji linearitas yaitu agar diketahui antara variabel bebas (X) dengan variabel terikat (Y) memiliki hubungan yang linear atau tidak secara signifikan. Pengujian ini memakai bantuan alat SPSS dengan cara yang digunakan yaitu *Deviation From Linearity* dengan melihat nilai dari signifikan 0,05. Di mana untuk penarikan kesimpulannya :

- 1) Jika nilai signifikan < 0,05 maka hasil uji linearitas belum terpenuhi.
- 2) Jika nilai signifikan > 0,05 maka hasil uji linearitas sudah terpenuhi.

**Tabel 2 Hasil Uji Linearitas Penanganan Delay (X1) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PENUMPANG * PENANGANAN DELAY	Between Groups	(Combined)	21190.104	375	56.507	6.032	.000
		Linearity	16302.114	1	16302.114	1740.181	.000
		Deviation from Linearity	4887.990	374	13.069	1.395	.165
Within Groups			224.833	24	9.368		
Total			21414.937	399			

Berdasarkan Tabel 2 di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa jika dilihat berdasarkan nilai *Deviation from linearity* dengan nilai signifikan 0.165 > 0.05, maka dapat diartikan bahwa uji linearitasnya sudah terpenuhi.

**Tabel 3 Hasil Uji Linearitas Kompensasi (X2) Terhadap Kepuasan Penumpang (Y)**

			Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
KEPUASAN PENUMPANG * KOMPENSASI	Between Groups	(Combined)	21253.771	381	55.784	6.230	.000
		Linearity	17201.411	1	17201.411	1921.150	.000
		Deviation from Linearity	4052.360	380	10.664	1.191	.347
Within Groups			161.167	18	8.954		
Total			21414.938	399			

Berdasarkan Tabel 3 di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa jika dilihat berdasarkan nilai *Deviation from linearity* dengan nilai signifikan 0.347 > 0.05, maka dapat diartikan bahwa uji linearitasnya sudah terpenuhi.

c. Uji Heteroskedastisitas

Menurut Ghozali (2023), Uji heteroskedastisitas memiliki tujuan agar diketahui apakah pada suatu model regresi ada ketidaksamaan varian atas residual antar pengamatan. Uji heteroskedastisitas dengan uji *Glejser* adalah metode untuk mendeteksi ketidakstabilan varian residual dalam model regresi dengan meregresikan variabel independen terhadap nilai absolut residual. Adapun penarikan kesimpulannya yaitu:

- 1) Jika nilai signifikan < dari 0,05 maka hasil ujinya dikatakan terjadi gejala heteroskedastisitas.
- 2) Jika nilai signifikan > dari 0,05 maka hasil ujinya dikatakan tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

**Tabel 4 Hasil Uji Heteroskedastisitas**

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.727	.316		5.463	.000
	PENANGANAN DELAY	-.036	.021	-.214	-1.710	.088
	KOMPENSASI	.028	.021	.167	1.335	.183

a. Dependent Variable: ABS\_RES

Pada Tabel 4 hasil uji heteroskedastisitas diketahui nilai signifikan dari variabel penanganan *delay* sebesar 0.088 dan variabel kompensasi

sebesar 0.183. Kedua nilai signifikan tersebut lebih besar (>) dari 0.05 yang menandakan bahwa tidak terjadi gejala heteroskedastisitas pada variabel data penelitian. Dari ke 2 asumsi di atas dapat disimpulkan bahwa uji Heteroskedastisitas sudah terpenuhi.

2. Persamaan Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda merupakan studi mengenai ketergantungan variabel dependen dengan salah satu atau lebih variabel independen, dengan tujuan untuk mengestimasi rata-rata populasi atau nilai rata-rata pada variabel dependen berdasarkan nilai independen yang sudah diketahui. Hasil dari analisis regresi berupa koefisien untuk setiap variabel independen.

**Tabel 5 Hasil Uji Persamaan Regresi Linier Berganda**  
Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.713	.797		3.402	.001
	PENANGANAN DELAY	.314	.052	.319	5.976	.000
	KOMPENSASI	.595	.053	.604	11.317	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

Terdapat persamaan regresi linear berganda yang digunakan sebagai berikut

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

$$Y = 2.713 + 0.314 + 0.595 + 0.05$$

Pada Tabel 5 hasil uji persamaan regresi linier berganda memiliki nilai standar koefisien variabel penanganan *delay* dan variabel kompensasi memiliki nilai sebesar 0.319 dan 0.604. Nilai tersebut memiliki hasil yang positif sehingga dapat dikatakan bahwa kedua variabel tersebut mempunyai pengaruh terhadap kepuasan penumpang.

3. Uji Hipotesis

a. Uji Parsial (Uji T)

Uji t digunakan untuk menguji seberapa jauh pengaruh variabel independen yang digunakan dalam penelitian secara individual serta menerangkan variabel dependen secara parsial. Kriteria untuk penerimaan atau penolakan hipotesis nol (Ho) yang digunakan yaitu sebagai berikut:

- 1) Ho diterima apabila t hitung berada di daerah penerimaan, di mana signifikan > α (0,05).
- 2) Ho ditolak apabila berada di daerah penolakan Ho, di mana signifikan < α (0,05).

**Tabel 6 Hasil Uji Parsial (Uji T)**

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.713	.797		3.402	.001
	PENANGANAN DELAY	.314	.052	.319	5.976	.000
	KOMPENSASI	.595	.053	.604	11.317	.000

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

- 1) Berdasarkan Tabel 6 didapatkan hasil signifikansi untuk penanganan *delay* sebesar 0,000. Ini berarti bahwa variabel penanganan *delay* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang karena nilai signifikan 0,000 kurang dari (<) 0,05.
  - 2) Berdasarkan Tabel 6 didapatkan hasil signifikansi untuk kompensasi sebesar 0,000. Ini berarti bahwa variabel kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang karena nilai signifikan 0,000 kurang dari (<) 0,05.
- b. Uji Simultan (Uji F)

Uji statistik F menunjukkan bahwa apakah semua variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk mengetahui pengaruh dari variabel penanganan *delay* dan kompensasi terhadap kepuasan penumpang. Kriteria dalam pengambilan keputusan yaitu:

- 1) Apabila probabilitas signifikansi > 0,05, maka Ho diterima dan Ha ditolak.
- 2) Apabila probabilitas signifikansi < 0,05, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

**Tabel 7 Hasil Uji Simultan (Uji F)**

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17549.181	2	8774.591	901.121	.000 <sup>b</sup>
	Residual	3865.756	397	9.737		
	Total	21414.938	399			

a. Dependent Variable: KEPUASAN PENUMPANG

b. Predictors: (Constant), KOMPENSASI, PENANGANAN DELAY

Berdasarkan hasil dari tabel 7 bahwa nilai signifikansi pengujian simultan untuk variabel penanganan *delay*, dan kompensasi adalah 0.000. Hasil di bawah 0.05 menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan (bersama-sama) terhadap variabel dependen. Sehingga H0 di tolak dan Ha diterima, atau Penanganan *Delay* dan Kompensasi secara bersamaan mempengaruhi Kepuasan Penumpang.

4. Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

Berdasarkan Ghozali (2023), Uji koefisien determinasi bermaksud agar diketahui jumlah persentase sumbangan pengaruh bersamaan yang terdapat pada variabel-variabel bebas terhadap variabel terikat. Pada koefisien determinasi bisa ditinjau berdasarkan nilai adjusted  $R^2$  yang di mana dalam interpretasi besaran sebuah nilai koefisien determinasi perlu diubah ke bentuk persentase. Dapat diperhitungkan melalui cara mengkuadratkan korelasi yang sudah ditemukan kemudian dikalikan dengan 100%. Dipakai sebagai pengukur sejauh mana kemampuan model saat menjelaskan variabel terikat serta variasinya.

**Tabel 8 Hasil Koefisien Determinasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.905 <sup>a</sup>	.819	.819	3.120

a. Predictors: (Constant), KOMPENSASI, PENANGANAN DELAY

Pada tabel 8 hasil uji koefisien determinasi yaitu nilai  $R^2$  mencapai 0.819 di mana nilai ini tinggi dan mendekati angka 1, maka bisa ditarik kesimpulan bahwa variabel independent memberikan hampir semua informasi yang diperlukan. Selain itu 0.819 jika dipersentasikan mendapatkan hasil 81.9% yang menunjukkan bahwa variabel independent dapat berpengaruh sebesar 81.9% terhadap variabel dependent.

**Pembahasan**

Pada sub bab ini, akan dibahas hasil penelitian mengenai Pengaruh Kualitas Penanganan *Delay* dan Kompensasi terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma. Analisis mencakup berbagai aspek dari variabel penanganan *delay*, kompensasi, dan juga kepuasan penumpang, serta interpretasi hasil uji parsial (uji T), uji simultan (uji F), dan uji koefisien determinasi ( $R^2$ ).

1. Pengaruh secara parsial dari kualitas penanganan *delay* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma

Berdasarkan hasil dari Tabel 6 yang merupakan hasil dari uji parsial (uji T) dapat dikatakan bahwa penanganan *delay* mempengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Nieamah (2021), dengan judul “Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) pada Maskapai Lion Air di Yogyakarta Internasional Airport (YIA).” Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menyatakan bahwa adanya hubungan positif yang signifikan antara penanganan *delay* dengan kepuasan penumpang. Pada Tabel 9 tersaji menjelaskan nilai yang paling tinggi dan paling rendah berdasarkan jawaban dari responden sebagai berikut:

**Tabel 9 Hasil Analisis Responden Penanganan Delay (X1)**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Mean	Kategori
		STS	TS	N	S	SS		
1	X1_1	13	20	22	225	120	4,0475	Cukup
2	X1_2	14	15	23	234	114	4,0475	Cukup
3	X1_3	13	17	29	234	107	<b>4,0125</b>	Rendah
4	X1_4	12	13	30	216	129	4,0925	Cukup
5	X1_5	13	18	28	213	128	4,0625	Cukup
6	X1_6	14	12	26	215	133	4,1025	Tinggi
7	X1_7	13	17	23	208	139	<b>4,1075</b>	Tinggi
8	X1_8	12	15	26	225	122	4,075	Cukup
9	X1_9	14	15	24	221	126	4,075	Cukup
Rata - Rata Variabel X1							4,0691	Cukup

Dari Tabel 9 dapat dilihat bahwa deskripsi data variabel beban kerja mendapatkan hasil rata-rata 4,0691 dan mendapatkan kategori cukup. Pada indikator penanganan *delay* pernyataan dengan nilai tinggi berada pada pernyataan X1\_6 dan X1\_7 dengan jumlah nilai 4,1025 dan 4,1075 di mana hal ini menunjukkan bahwa "Sikap petugas dalam melayani penumpang menunjukkan empati" dan juga "Fasilitas ruang tunggu nyaman dan memadai selama *delay*". Sedangkan untuk nilai terendah berada pada pernyataan X1\_3 dengan jumlah nilai 4,0125 di mana hal ini menunjukkan bahwa "Update perkembangan *delay* diberikan secara berkala dan konsisten".

2. Pengaruh secara parsial dari pemberian kompensasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.

Berdasarkan hasil dari Tabel 6 yang merupakan hasil dari uji parsial (uji T) dapat dikatakan bahwa kompensasi *delay* mempengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Nurulhuda (2025), dengan judul "Pengaruh kompensasi *delay* Pemberian Kompensasi *Delay* Berdasarkan PM 89 Tahun 2015 Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang." Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menyatakan bahwa adanya hubungan positif yang signifikan antara kompensasi *delay* dengan kepuasan penumpang. Pada Tabel 10 tersaji menjelaskan nilai yang paling tinggi dan paling rendah berdasarkan jawaban dari responden sebagai berikut:

**Tabel 10 Hasil Analisis Responden Kompensasi (X2)**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Mean	Kategori
		STS	TS	N	S	SS		
1	X2_1	14	15	40	222	109	<b>3,9925</b>	Rendah
2	X2_2	12	18	37	222	111	4,005	Cukup
3	X2_3	12	12	30	236	110	4,05	Cukup
4	X2_4	12	18	34	211	125	4,0475	Cukup
5	X2_5	14	13	30	226	117	4,0475	Cukup

6	X2_6	12	16	24	225	123	<b>4,0775</b>	Cukup
7	X2_7	13	12	30	232	113	4,05	Cukup
8	X2_8	13	17	39	218	113	4,0025	Cukup
9	X2_9	13	12	24	238	113	4,065	Cukup
Rata - Rata Variabel X2							4,0375	Cukup

Dari Tabel 10 dapat dilihat bahwa deskripsi data variabel kompensasi mendapatkan hasil rata-rata 4,0375 dan mendapatkan kategori cukup. Pada indikator kompensasi pernyataan dengan nilai tinggi berada pada pernyataan X2\_6 dengan jumlah nilai 4,0775 di mana hal ini menunjukkan bahwa “Bentuk kompensasi yang diberikan relevan dengan kebutuhan”. Sedangkan untuk nilai terendah berada pada pernyataan X2\_1 dengan jumlah nilai 3,9925 di mana hal ini menunjukkan bahwa “Besaran kompensasi sesuai dengan durasi keterlambatan”.

- Pengaruh secara simultan dari kualitas penanganan *delay* serta kualitas kompensasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.

Berdasarkan hasil dari tabel 7 yang merupakan hasil dari uji simultan (uji F) dapat dikatakan bahwa penanganan *delay* dan kompensasi secara bersama-sama mempengaruhi kepuasan penumpang. Hal ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Rahmatulloh (2025), dengan judul “Analisis Penanganan Kompensasi Keterlambatan Penerbangan (*Delay*) Terhadap Penumpang di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggang – Balikpapan”. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan menyatakan adanya pengaruh yang signifikan antara penanganan *delay* terhadap kepuasan penumpang dan begitu pula dengan adanya pengaruh yang signifikan antara kompensasi terhadap kepuasan penumpang. Pada Tabel 11 tersaji menjelaskan nilai yang paling tinggi dan paling rendah berdasarkan jawaban dari responden sebagai berikut:

**Tabel 11 Hasil Analisis Responden Kepuasan Penumpang (Y)**

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden					Mean	Kategori
		STS	TS	N	S	SS		
1	Y1_1	13	16	46	235	90	3,9325	Cukup
2	Y1_2	11	15	44	224	106	3,9975	Cukup
3	Y1_3	12	22	51	222	93	<b>3,905</b>	Cukup
4	Y1_4	13	18	58	216	95	3,905	Cukup
5	Y1_5	11	13	54	206	116	4,0075	Cukup
6	Y1_6	10	13	49	216	112	4,0175	Cukup
7	Y1_7	12	14	50	215	109	3,9875	Cukup
8	Y1_8	13	11	35	228	113	<b>4,0425</b>	Tinggi
9	Y1_9	11	16	37	227	109	4,0175	Cukup
Rata - Rata Variabel Y							3,9791	Cukup

Dari Tabel 11 dapat dilihat bahwa deskripsi data variabel kepuasan penumpang mendapatkan hasil rata-rata 3,9791 dan mendapatkan kategori cukup. Pada indikator kompensasi pernyataan dengan nilai tinggi berada pada pernyataan Y1\_8 dengan jumlah nilai 4,0425 di mana hal ini menunjukkan bahwa "Saya akan menceritakan pengalaman positif ini". Sedangkan untuk nilai terendah berada pada pernyataan Y1\_3 dengan jumlah nilai 3,905 di mana hal ini menunjukkan bahwa "Pelayanan yang diberikan melebihi perkiraan saya".

4. Besaran pengaruh kualitas penanganan *delay* serta kualitas kompensasi secara bersama-sama terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.

Berdasarkan Tabel 8 koefisien determinasi mendapatkan hasil sebesar 81,9% ini menandakan bahwa variabel penanganan *delay* dan kompensasi berpengaruh sebesar 81,9% terhadap kepuasan penumpang, adapun sisa dari hasilnya sebesar 18,1% di pengaruhi oleh variabel atau faktor lain yang peneliti tidak teliti di penelitian ini.

Hasil ini mengindikasikan bahwa tingkat kepuasan penumpang dalam menghadapi keterlambatan penerbangan sebagian besar ditentukan oleh bagaimana keterlambatan tersebut dikelola serta bagaimana kompensasi diberikan kepada penumpang. Dengan kata lain, semakin baik kualitas penanganan *delay* dan semakin tepat kompensasi yang diterima penumpang, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan yang dirasakan. Besarnya nilai koefisien determinasi tersebut menunjukkan bahwa aspek operasional dan pelayanan selama keterlambatan penerbangan memegang peranan penting dalam membentuk persepsi penumpang terhadap kualitas layanan bandara dan maskapai. Penanganan *delay* yang ditunjukkan melalui sikap petugas yang empatik, kejelasan informasi, serta dukungan fasilitas, apabila diiringi dengan pemberian kompensasi yang adil dan relevan, mampu mengurangi dampak negatif keterlambatan penerbangan terhadap kepuasan penumpang. Temuan ini menegaskan bahwa keterlambatan penerbangan tidak selalu berujung pada ketidakpuasan apabila dikelola dengan baik.

Sementara itu, sisanya dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini, seperti ketepatan waktu keberangkatan pada penerbangan berikutnya, citra maskapai, pengalaman perjalanan sebelumnya, harga tiket, serta faktor emosional dan karakteristik individu penumpang. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan penumpang merupakan konstruk yang kompleks dan dipengaruhi oleh berbagai faktor di luar penanganan *delay* dan kompensasi. Namun demikian, dominasi pengaruh kedua variabel yang diteliti menegaskan bahwa peningkatan kualitas penanganan *delay* dan kompensasi perlu menjadi fokus utama manajemen bandara dan maskapai dalam upaya meningkatkan kepuasan penumpang. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa kualitas penanganan *delay* dan kualitas kompensasi secara bersama-sama merupakan determinan utama dalam membentuk kepuasan penumpang

pada situasi keterlambatan penerbangan di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.

## KESIMPULAN DAN SARAN

### Kesimpulan

1. Hasil dari uji parsial (uji T), di mana hasil nilai signifikansi yang di dapatkan sebesar 0,000. Ini berarti bahwa variabel kualitas penanganan *delay* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang karena nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan hipotesis alternatif atau  $H_1$  diterima atau dapat dikatakan terdapat pengaruh antara kualitas penanganan *delay* terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.
2. Berdasarkan hasil dari uji parsial (uji T), dimana hasil dari nilai signifikansi yang didapatkan sebesar 0,000. Ini berarti bahwa variabel kualitas kompensasi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang karena nilai sig  $0,000 < 0,05$ . Sehingga dapat ditarik kesimpulan bahwa  $H_0$  ditolak dan hipotesis alternatif atau  $H_2$  diterima atau dapat dikatakan terdapat pengaruh antara kualitas kompensasi terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.
3. Hasil dari uji simultan (uji F), dimana hasil untuk variabel kualitas penanganan *delay* dan kualitas kompensasi adalah 0.000. Hasil di bawah 0,05 menunjukkan bahwa variabel independen berpengaruh signifikan secara simultan (bersama sama) terhadap variabel dependen. Sehingga  $H_0$  di tolak dan  $H_3$  diterima, atau kualitas penanganan *delay* dan kualitas kompensasi secara bersamaan mempengaruhi kepuasan 400 penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.
4. Dari hasil dari uji koefisien determinasi mendapatkan hasil sebesar 81,9% hal ini menandakan bahwa variabel penanganan *delay* dan kompensasi berpengaruh sebesar 81,9% terhadap kepuasan penumpang di Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma.

### Saran

Ditinjau dari hasil penelitian, pembahasan, dan kesimpulan yang diperoleh, terdapat beberapa rekomendasi saran yang dapat diberikan oleh penulis. Adapun rekomendasi saran tersebut adalah sebagai berikut:

1. Bagi pengelola Bandar Udara Internasional Halim Perdanakusuma serta pihak terkait (operator bandara serta maskapai), disarankan untuk meningkatkan kualitas penanganan *delay* penerbangan melalui perbaikan sistem koordinasi antarunit, khususnya antara petugas bandara dan maskapai, agar informasi terkait keterlambatan dapat disampaikan secara cepat, jelas, dan konsisten kepada penumpang. Selain itu, penyediaan fasilitas pendukung selama masa *delay*, seperti ruang tunggu yang nyaman, akses informasi digital, serta pelayanan

petugas yang responsif dan empatik, perlu terus ditingkatkan guna meminimalkan ketidaknyamanan penumpang. Terkait dengan kompensasi, pihak maskapai dan pengelola bandara disarankan untuk memastikan bahwa pemberian kompensasi dilakukan secara tepat waktu, adil, dan sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta mudah dipahami oleh penumpang. Sosialisasi mengenai hak-hak penumpang akibat *delay* juga perlu diperkuat, baik melalui media informasi di bandara maupun melalui platform digital, agar penumpang merasa dihargai dan dilindungi. Untuk memantau tingkat kepuasan penumpang, pihak pengelola bandara disarankan melakukan survei kepuasan secara berkala sebagai bahan evaluasi dan perbaikan layanan.

2. Bagi peneliti selanjutnya, disarankan untuk mengembangkan model penelitian dengan menambahkan variabel lain yang relevan dan berpotensi memengaruhi kepuasan penumpang, seperti kualitas komunikasi petugas, kepercayaan penumpang, persepsi keadilan pelayanan, atau citra maskapai. Selain itu, penelitian selanjutnya dapat memperluas cakupan objek penelitian, baik dengan melibatkan bandara lain maupun membandingkan beberapa maskapai, sehingga hasil penelitian yang diperoleh menjadi lebih komprehensif dan memiliki daya generalisasi yang lebih luas. Peneliti juga dapat mempertimbangkan penggunaan metode penelitian campuran (*mixed methods*) untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai pengalaman penumpang selama mengalami *delay* penerbangan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- AirHelp. (2025). *Reimbursement and Compensation: Garuda Indonesia*. AirHelp Airlines GA. <https://www.airhelp.com/en-int/airlines/garuda-indonesia/>
- Attarinejad, F. (2021). *The Impact Of Flight Delay On The Traveler's Negative Reactions And Loyalty* [Nicosia, Institute Of Graduate Studies Tourism Management Program]. <https://docs.neu.edu.tr/library/8896440060.pdf#:~:text=flight%20delays%20have%20a%20negative%20effect%20on%20emotional%20reactions>
- AXA. (2025). *5 Categories of Flight Delay Compensation, these are the rules!* PT AXA Insurance Indonesia Berizin Dan Diawali Oleh Otoritas Jasa Keuangan (OJK). <https://mypage.axa.co.id/news/en/5-categories-of-flight-delay-compensation-these-are-the-rules>
- Cuntapay, M. J., Bayaua, S., Candano, C. J., Capa, C. P., Lao, M. K., Luna, A. R., & Rodas, D. A. (2025). The Impacts of Flight Cancellations or Delays on Passenger Attitudes for Enhanced Airline Services. *International Journal of Multidisciplinary Research and Growth Evaluation*, 06, 560-636. [www.allmultidisciplinaryjournal.com](http://www.allmultidisciplinaryjournal.com)
- Eshaghi, M. S., Afshardoost, M., Lohmann, G., & Moyle, B. D. (2024). Drivers and outcomes of airline passenger satisfaction: A Meta-analysis. *Journal of the Air Transport Research Society*, 3. <https://doi.org/10.1016/j.jatrs.2024.100034>

- Ghozali. (2023). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25* (9th ed.). Fakultas Ekonomika dan Bisnis Universitas Diponegoro Semarang. <https://id.scribd.com/document/653374381/Ghozali-2018>
- J. M. Daniels. (2022, June 24). *Delayed Flights: Know Your Rights!* Bali Discovery. <https://www.balidiscovery.com/delayed-flights-know-your-rights/>
- Joseph, C. T. (2025, September 17). *Flight Delay and Cancellation Compensation: What to Know*. Nerdwallet. <https://www.nerdwallet.com/article/travel/flight-delay-compensation>
- Nieamah. (2021). Penanganan Keterlambatan Penerbangan (*Delay Management*) Pada Maskapai Lion Air Di Yogyakarta Internasional Airport (YIA). *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 14(2), 311.
- Nurulhuda. (2025). *Pengaruh Pemberian Kompensasi Delay Berdasarkan PM 89 Tahun 2015 Terhadap Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Sultan Mahmud Badaruddin II Palembang*.
- Oliveira, A. V. M., Oliveira, B. F., & Vassallo, M. D. (2023a). Airport service quality perception and flight delays: Examining the influence of psychosituational latent traits of respondents in passenger satisfaction surveys. *Research in Transportation Economics*, 102, 101371. <https://doi.org/10.1016/j.retrec.2023.101371>
- PT. Angkasa Transportindo Selaras. (2024a, December 4). *Halim Perdanakusuma Airport Introduces Special Need Assistant (SNA) Facilities*. News about Inspiring Airport Experiences. <https://ats-airport.co.id/en/2024/12/04/halim-perdanakusuma-airport-introduces-special-need-assistant-sna-facilities/>
- PT. Angkasa Transportindo Selaras. (2024b, December 19). *Integrated Post Arrives at Halim Perdanakusuma Airport Ahead of Christmas and New Year Holidays*. News about Inspiring Airport Experiences. <https://ats-airport.co.id/en/2024/12/19/integrated-post-arrives-at-halim-perdanakusuma-airport-ahead-of-christmas-and-new-year-holidays/>
- Simorangkir, A. S., Warsito, T., & Darunanto, D. (2024). The impact of providing compensation services and flight delays on customer loyalty through repeat purchases on Citilink airlines at Soekarno Hatta International Airport (CGK) (Case Study: QG-978). *Global Research on Sustainable Transport & Logis Cs, Advances in Transporta on and Logis cs Research*, 147–162. <http://proceedings.itltrisak.ac.id/index.php/altr>
- Song, C., Ma, X., Ardizzone, C., & Zhuang, J. (2024b). The adverse impact of flight delays on passenger satisfaction: An innovative prediction model utilizing wide & deep learning. *Journal of Air Transport Management*, 114, 102511. <https://doi.org/10.1016/j.jairtraman.2023.102511>
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D* (19th ed.). Alfabeta. <https://id.scribd.com/document/691644831/Metode-Penelitian-2022-Sugiyono>

- Suryani, F., & Kin, M. E. (2024). Tingkat Tundaan Penerbangan Maskapai On Time Performance (OTP) Studi Kasus : Bandara Halim Perdikusuma Jakarta. *Jurnal Menara*, 12, 23–35. <https://doi.org/10.37817/jurnalmenara.v12i2>
- Tunjung. (2025). Analisis Penanganan Kompensasi Keterlambatan Penerbangan (*Delay*) Terhadap Penumpang Di Bandar Udara Internasional Sultan Aji Muhammad Sulaiman Sepinggian Balikpapan. *Journal Aritekin*, 3(3), 124–135. <http://repository.ppicurug.ac.id/id/eprint/735>
- Wahyu, I., Habibah, E., Makkie, N., Kusuma, P., Teknologi, S. T., & Yogyakarta, K. (2024). Analisis Penanganan Kompensasi Delay pada Maskapai Lion Air terhadap Kepuasan Penumpang oleh PT Kokapura di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. *Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5, 325–338. <https://doi.org/1047467/elmal.v5i2.3526>
- Wanderlog. (2025). *Halim Perdanakusuma International Airport*. <https://wanderlog.com/place/details/1362227/halim-perdanakusuma-international-airport>
- Wikipedia, the free encyclopedia. (2025, November 10). *Halim Perdanakusuma International Airport*. Wikipedia. [https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar\\_Udara\\_Internasional\\_Halim\\_Perdanakusuma](https://id.wikipedia.org/wiki/Bandar_Udara_Internasional_Halim_Perdanakusuma)