

**PENGARUH KETEPATAN WAKTU PENERBANGAN TERHADAP
KEPUASAN PENUMPANG MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI BANDAR
UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO – HATTA**

Vista Susanti Barany¹, Ristiani, S.Pi., M.M²

^{1,2} Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

Korespondensi penulis: vistabarany@gmail.com , ristiani@sttkd.ac.id

Abstract *In an increasingly competitive environment, airlines are required to not only offer attractive prices and services, but also guarantee on-time performance (OTP) as a key indicator of service quality. Garuda Indonesia is a national airline that has been operating since the 1940s and is responsible for providing fast, reliable, and professional air transportation services. OTP data for the period from January 2024 to March 2025 shows fluctuations, even a decline in OTP performance below the international minimum standard. This study aims to determine whether there is an influence and how significant the influence of flight punctuality is on passenger satisfaction with Garuda Indonesia at Soekarno-Hatta International Airport, using the SERVQUAL approach in measuring punctuality. This study was conducted from June to July 2025 using a quantitative method. The data were obtained from primary data collected through a questionnaire distributed to 138 respondents selected using purposive sampling. The data were analyzed using simple linear regression, partial (t) tests, and the coefficient of determination. The results of this study found that there is an effect of flight punctuality on passenger satisfaction at Soekarno-Hatta International Airport. This was proven based on the results of the hypothesis test, where the significance value of 0.000 was less than 0.05. The results of the t-test showed that H₀ was rejected and H₁ was accepted. The Flight Punctuality variable influences Passenger Satisfaction by 51.4%. Meanwhile, 48.6% is influenced by other variables not examined in this study.*

Keywords: *On-Time Performance, Passenger Satisfaction, Garuda Indonesia.*

Abstrak. Dalam situasi persaingan yang semakin kompetitif, maskapai penerbangan dituntut untuk tidak hanya menawarkan harga dan layanan yang menarik, tetapi juga menjamin ketepatan waktu penerbangan (on-time performance, OTP) sebagai indikator utama kualitas layanan. Garuda Indonesia merupakan maskapai nasional yang telah beroperasi sejak dekade 1940-an dan memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan transportasi udara yang cepat, andal, dan profesional. Data OTP maskapai periode Januari 2024 hingga Maret 2025 menunjukkan fluktuasi, bahkan penurunan kinerja OTP di bawah standar minimum internasional. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah ada pengaruh dan seberapa besar pengaruh ketepatan waktu penerbangan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta, dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL dalam pengukuran ketepatan waktu. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni hingga Juli 2025 dengan menggunakan metode kuantitatif. Data berasal dari data primer yang diperoleh berdasarkan penyebaran kuesioner. kuesioner disebarkan kepada 138 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data di analisis menggunakan regresi linier sederhana, uji parsial (t) dan koefisien determinasi. Hasil penelitian ini menemukan bahwa ada pengaruh Ketepatan Waktu Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta. Hal tersebut

Article history

Received: Juli 2025

Reviewed: Juli 2025

Published: Juli 2025

Plagiarism checker no 80

Doi : prefix doi :
[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under
a [creative commons
attribution-noncommercial
4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

dibuktikan berdasarkan hasil uji hipotesis, dimana nilai signifikan 0,000 lebih kecil dari 0,05. Hasil perhitungan uji t menunjukkan bahwa H0 ditolak dan H1 diterima. Variabel Ketepatan Waktu Penerbangan berpengaruh sebesar 51,4% terhadap Kepuasan Penumpang. Sedangkan 48,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.	
Kata kunci: Ketepatan waktu, kepuasan penumpang, Garuda Indonesia.	

LATAR BELAKANG

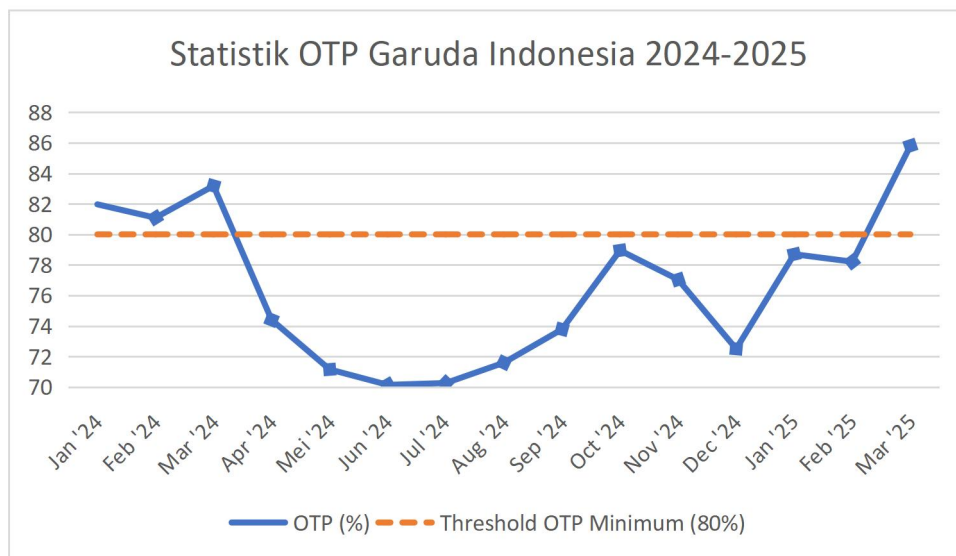
Manusia modern membutuhkan transportasi sebagai bagian penting dalam menunjang aktivitas sehari-hari. Kemudahan mobilitas menjadi tuntutan di era globalisasi yang serba cepat. Individu dengan tingkat mobilitas tinggi cenderung memilih moda transportasi yang mampu mengantarkan mereka ke tujuan dalam waktu sesingkat mungkin, meskipun harus mengeluarkan biaya yang relatif besar. Moda transportasi udara saat ini masih menjadi pilihan tercepat di Indonesia dibandingkan moda transportasi darat maupun laut, yang belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan perjalanan jarak jauh yang efisien. Kebutuhan masyarakat akan kecepatan inilah yang mendorong industri transportasi udara untuk terus berbenah dan berkembang (Ariesta, 2018).

Keunggulan utama transportasi udara terletak pada kemampuannya menjangkau lokasi-lokasi yang berjauhan dalam waktu singkat dan mendukung pertumbuhan perdagangan, pariwisata, serta interaksi sosial (Bowens dan Harter, 2002). Oleh karena itu, industri penerbangan memegang peranan strategis dalam mendukung mobilitas manusia dan barang, baik secara nasional maupun internasional. Dalam situasi persaingan yang semakin kompetitif, maskapai penerbangan dituntut untuk tidak hanya menawarkan harga dan layanan yang menarik, tetapi juga menjamin ketepatan waktu keberangkatan (on-time performance, OTP) sebagai indikator utama kualitas layanan.

Ketepatan waktu menjadi aspek krusial dalam menilai kepuasan pelanggan. Kumar dan Shah (2004) menegaskan bahwa ketepatan waktu memberi kontribusi besar terhadap kepuasan pelanggan dalam industri penerbangan. Airport Council

International (ACI, 2012) menetapkan bahwa penerbangan digolongkan tepat waktu bila lepas landas tidak lebih dari 15 menit setelah jadwal yang ditetapkan. Jika melebihi 15 menit, termasuk kategori keterlambatan (delay). Wirangsane dan Widodo (2016) menambahkan bahwa nilai OTP secara langsung mencerminkan kualitas ketepatan waktu maskapai, yang juga menjadi indikator utama penilaian konsumen.

Garuda Indonesia, maskapai nasional yang telah beroperasi sejak dekade 1940-an dan merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN), memiliki tanggung jawab untuk menyediakan layanan transportasi udara yang cepat, andal, dan profesional. Data OTP maskapai periode Januari 2024 hingga Maret 2025 (Gambar 1.1) menunjukkan fluktuasi, bahkan penurunan kinerja OTP di bawah standar minimum internasional ($>80\%$, menurut OAG dan Cirium) pada April 2024 – Februari 2025, menunjukkan eskalasi keterlambatan yang signifikan.



Sumber: (<https://www.cirium.com>)

Gambar 1 OTP Garuda Indonesia Januari 2024 – Maret 2025

Penurunan ketepatan waktu memiliki dampak langsung terhadap kepuasan penumpang, Mahendra (2024) menemukan bahwa perbaikan komunikasi terkait jadwal keberangkatan dan perubahan waktu sangat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa Bandar Udara.

Pengamatan penulis dalam Praktek Kerja Lapangan (PKL) Agustus – Oktober 2024 di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta, khususnya pada layanan pelanggan Garuda Indonesia, menunjukkan bahwa keluhan atas keterlambatan hampir terjadi setiap hari (Lampiran 1). Hal ini menegaskan perlunya penelitian kuantitatif untuk menganalisis pengaruh OTP terhadap kepuasan penumpang dan memberikan rekomendasi strategis untuk manajemen maskapai.

Untuk mengukur pengaruh ketepatan waktu terhadap kepuasan penumpang secara ilmiah, model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) dapat dijadikan sebagai dasar. Model ini mengidentifikasi lima dimensi utama dalam mengukur kualitas layanan, yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Di antara kelima dimensi tersebut, reliability yang merujuk pada kemampuan perusahaan dalam memberikan layanan secara tepat dan sesuai janji memiliki relevansi langsung dengan konsep ketepatan waktu. Ketepatan keberangkatan dan kedatangan pesawat mencerminkan kemampuan maskapai dalam memenuhi jadwal penerbangan sebagaimana yang telah dijanjikan, sehingga dapat dikategorikan sebagai bagian dari reliability, penelitian-penelitian terdahulu, seperti yang dilakukan oleh Tsaur et al. (2002), menunjukkan bahwa on-time performance merupakan indikator penting dalam dimensi reliability dan assurance dalam konteks layanan penerbangan. Selain itu, model AIRQUAL yang merupakan adaptasi SERVQUAL khusus untuk industri penerbangan juga memasukkan ketepatan waktu sebagai salah satu indikator dalam dimensi reliability. Penelitian oleh Nurpiyanti et al. (2019) terhadap layanan Maskapai Lion Air pun menguatkan bahwa ketepatan waktu memiliki hubungan signifikan terhadap kepuasan pelanggan melalui pengukuran kualitas layanan menggunakan SERVQUAL.

KAJIAN TEORITIS

1. Ketepatan Waktu Penerbangan (on-time performance)

On-time performance (OTP) merupakan ukuran yang menunjukkan kemampuan sarana transportasi untuk tiba tepat waktu di tujuan. (Soemohadiwidjoyo, 2017). Perhitungan OTP didasarkan pada jumlah frekuensi penerbangan dan jumlah penundaan frekuensi penerbangan. Tingkat

keterlambatan penerbangan untuk suatu periode (bulan atau tahun) terkait dengan kinerja maskapai dan mempengaruhi pencapaian kinerja tepat waktu sebagai skor perusahaan.

2. Pengaruh Ketepatan Waktu Penerbangan Terhadap Kepuasan Penumpang

Ketepatan waktu penerbangan menjadi salah satu indikator kinerja Maskapai penerbangan. Ketepatan waktu tidak hanya mempengaruhi efisiensi operasional Maskapai, tetapi juga berdampak langsung terhadap pengalaman dan kepuasan penumpang. Zeithaml et al. (1990), menegaskan ketepatan waktu merupakan salah satu karakteristik penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Pelayanan yang terlambat atau tidak tepat waktu dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.

3. Garuda Indonesia Airline

Garuda Indonesia Merupakan Maskapai penerbangan nasional yang telah beroperasi sejak tahun 1949 dan berkantor pusat di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta, Tangerang. Sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN), Maskapai Garuda Indonesia merupakan maskapai terbesar kedua di Indonesia setelah Lion Air dan satu-satunya anggota Aliansi Maskapai global SkyTeam dari Indonesia. Dengan jaringan penerbangan yang luas, saat ini Garuda Indonesia melayani 51 rute penerbangan domestik dan 20 rute penerbangan Internasional. Maskapai Garuda Indonesia menjadi satu-satunya Maskapai asal Indonesia yang masuk dalam jajaran perusahaan paling terpercaya di dunia versi Newsweek Tahun 2024. Selain itu, Maskapai Garuda Indonesia juga meraih penghargaan "Best Team Collaboration" pada ajang "SkyTeam The Aviation Challenge 2024" (Buku tahunan Garuda Indonesia, 2024).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni hingga Juli 2025 dengan menggunakan metode kuantitatif. Data berasal dari data primer yang diperoleh berdasarkan penyebaran kuesioner. kuesioner disebarkan kepada 138 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data di analisis menggunakan regresi linier sederhana, uji parsial (t) dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Pengujian Hipotesis

1. Uji Normalitas

Uji normalitas bertujuan untuk mengevaluasi apakah data residual dalam model regresi berdistribusi normal atau tidak normal. Model regresi yang baik idealnya memiliki residual yang berdistribusi normal. Salah satu metode yang umum digunakan untuk menguji normalitas data adalah Uji One-sample Kolmogorov-Smirnov, dengan kriteria tertentu yang perlu dipenuhi.

- 1) Jika nilai signifikasinya One-Sample Kolmogorov-Smirnov $> 0,05$, maka data penelitian berdistribusi normal
- 2) Jika nilai signifikasinya One-Sample Kolmogorov-Smirnov $< 0,05$, maka data penelitian berdistribusi tidak normal.

Berdasarkan hasil pengujian normalitas data dalam penelitian ini, diperoleh hasil sebagai berikut:

Tabel 1 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		138
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	3.68004152
Most Extreme Differences	Absolute	.067
	Positive	.035
	Negative	-.067
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		
d. This is a lower bound of the true significance.		

Sumber: olah data SPSS (2025)

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa uji normalitas data residu dilakukan menggunakan one-sample kolmogorov-smirnov diperoleh nilai signifikansi sebesar 0,200, dapat dilihat pada Tabel 4.2 atau lebih besar dari 0,05,

dengan demikian dapat dikatakan bahwa data tersebar normal atau dengan kata lain data tersebut memenuhi persyaratan normalitas.

2. Analisis Regresi Linear Sederhana

Tabel 2 Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-14.508	2.434		-5.959	.000
	Ketepatan waktu penerbangan	.516	.043	.717	12.001	.000

a. Dependent Variable: Kepuasan penumpang

Sumber: olah data SPSS (2025)

Berdasarkan hasil perhitungan dari analisis regresi linier sederhana, maka dapat disimpulkan persamaan regresinya yaitu:

$$Y = -14,508 + 0,516$$

Interprestasi dari regresi di atas sebagai berikut:

- Konstanta (α) negatif sebesar -14,508 dapat diketahui jika pada kondisi variabel ketepatan waktu penerbangan bernilai 0 (nol), maka variabel kepuasan penumpang (Y) berada pada tingkat yang sangat rendah, sehingga ketepatan waktu penerbangan merupakan faktor penting dalam menentukan kepuasan penumpang.
- Nilai koefisien variabel ketepatan waktu penerbangan (X) sebesar 0,516. Apabila ketepatan waktu penerbangan mengalami peningkatan 1 satuan, maka kepuasan penumpang akan meningkat sebesar 0,516 satuan dengan asumsi variabel yang lainnya dianggap konstan.

3. Uji Parsial (uji t)

Uji parsial (uji t) digunakan untuk mengetahui apakah variabel bebas secara parsial mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel terikat. Jika nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Dan jika nilai signifikan $> 0,05$ maka variabel bebas tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat.

Tabel 3 Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-14.508	2.434		-5.959	.000
	Ketepatan waktu penerbangan	.516	.043	.717	12.001	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan penumpang						

Sumber: olah data SPSS (2025)

Dari pengujian hipotesis didapatkan nilai signifikan variabel ketepatan waktu penerbangan (X) sebesar $0,000 < 0,05$. hal ini berarti H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga dapat disimpulkan bahwa Ketepatan Waktu Penerbangan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Penumpang.

4. Koefisien determinasi (R^2)

Koefisien determinasi bertujuan untuk mengetahui besar kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat digunakan nilai R Square

Tabel 4 Hasil koefisien determinasi (R^2)

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.717 ^a	.514	.511	3.694
a. Predictors: (Constant), Ketepatan waktu penerbangan				

Sumber: olah data SPSS (2022)

Dari output yang diketahui nilai R Square sebesar 0,514. Artinya bahwa pengaruh ketepatan waktu penerbangan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah sebesar 51,4%. Sedangkan 48,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

B. Pembahasan

1. Bagaimana pengaruh ketepatan waktu penerbangan terhadap kepuasan penumpang

Berdasarkan hasil uji parsial (uji t) yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pengaruh ketepatan waktu penerbangan (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) didapatkan nilai signifikan sebesar 0,000. Berdasarkan kriteria pengambilan keputusan jika nilai signifikan $< 0,05$ maka variabel bebas berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat. Artinya ketepatan waktu

penerbangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta. Semakin baik ketepatan waktu penerbangan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan penumpang.

2. Besarnya pengaruh ketepatan waktu penerbangan terhadap kepuasan penumpang

Berdasarkan hasil uji koefisien determinasi (R^2) diketahui bahwa ketepatan waktu penerbangan (X) memberikan kontribusi sebesar 0,514 atau 51,4%. Hal ini menunjukkan bahwa variabel ketepatan waktu penerbangan (X) memiliki pengaruh sebesar 51% terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta. Sedangkan sisanya 48,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian terdahulu oleh Mahendra (2024), Rizkyanti et.al (2024) menemukan bahwa ketepatan waktu penerbangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Selain itu, penelitian terdahulu oleh Linda dan Rahimudin (2024) yang menginterpretasikan bahwa semakin meningkat ketepatan waktu yang ditetapkan, maka akan semakin meningkat pula kepuasan penumpang.

Menurut Zethmal et al. (1990) ketepatan waktu merupakan salah satu karakteristik penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan (SERVQUAL), pelayanan yang terlambat atau tidak tepat waktu dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Dalam penelitian ini, lima (5) dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman et al. (1988) yaitu tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, digunakan untuk mengukur pengaruh ketepatan waktu penerbangan terhadap kepuasan penumpang secara ilmiah. Penelitian ini sejalan dengan penelitian oleh Pratama (2016) dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL, menemukan strategi peningkatan pelayanan oleh maskapai kepada penumpang adalah memperbaiki kinerja kualitas pelayanan diantaranya layanan ketepatan waktu keberangkatan dan layanan ketepatan waktu sampai di tujuan.

Berdasarkan hasil penelitian ini bahwa ketepatan waktu penerbangan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Maskapai Garuda

Indonesia di Bandar Udara Internasional Soekarno – Hatta. Manajemen Maskapai Garuda Indonesia perlu memprioritaskan peningkatan on time performance (OTP) sebagai strategi utama. Langkah strategis yang dapat ditempuh antara lain, peningkatan koordinasi antara tim operasional, kru pesawat dan ground handling guna mengurangi risiko keterlambatan penerbangan (delay).

Penelitian ini memiliki keterbatasan pada penggunaan variabel ketepatan waktu penerbangan sebagai satu-satunya variabel bebas, serta fokus penelitian yang terbatas pada satu bandar udara dan maskapai. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan kuesioner, yang mengandalkan data persepsi responden dan tidak mengkaji data historis atau operasional seperti data delay secara objektif dari sistem manajemen maskapai. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan untuk memperluas variabel dengan menambahkan faktor kualitas layanan berdasarkan model SERVQUAL, harga, dan kebijakan kompensasi. Penelitian juga sebaiknya menggabungkan metode kuantitatif dan kualitatif serta menggunakan data operasional dari maskapai terkait keterlambatan penerbangan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil analisa dan interpretasi dalam penelitian ini, maka hal-hal yang dapat disimpulkan adalah sebagai berikut:

1. Dari hasil regresi linear sederhana variabel ketepatan waktu penerbangan (X) menunjukkan nilai koefisien regresi (b) sebesar 0,516, maka Ketepatan Waktu Penerbangan (X) berpengaruh searah dan signifikan terhadap Kepuasan Penumpang (Y).
2. Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan nilai sinifikansi 0,000 lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa pengaruh Ketepatan Waktu Penerbangan terhadap Kepuasan Penumpang signifikan secara statistik. Artinya H_0 ditolak dan H_1 diterima.
3. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,514 menjelaskan bahwa variabel ketepatan waktu penerbangan memiliki pengaruh sebesar 51,4% terhadap kepuasan penumpang. Sedangkan 48,6% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

DAFTAR PUSTAKA

- Airport Council International. (2012). *Kualitas layanan Bandara: Pengalaman penumpang dan standar kinerja tepat waktu* . ACI World.
- Akbar, A., dan Muniarty, P. (2022). Pengaruh Harga Dan Ketepatan Waktu Terhadap Kepuasan Konsumen Satria Antarana Prima (SAP) Express Di Kota Bima. *Jurnal Transformasi Mandalika*, 18-30.
- Ariesta, S. (2018). Analisis Dampak On Time Performance (OTP) Pada Kegiatan Transportasi Udara. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 60.
- Awaludin, M., Mantik, H., dan Fadillah, F. (2023). Penerapan metode servqual pada skala likert untuk mendapatkan kualitas pelayanan kepuasan pelanggan. *JSI (Jurnal Sistem Informasi)* Universitas Suryadarma , 10 (1), 89-106.
- Bowers, K., dan Harter, M. (2002). *Air Transportation: A Global Perspective*. New York: McGraw-Hill.
- Cirium, Aviation Analytics. *On Time Performance Report 2024*. Diakses Pada tanggal 20 April 2025, <https://www.cirium.com/thoughtcloud/cirium-monthly-on-time-performance-reports/>
- Dewa, A. L., Ningrum, K. R., dan Rahmasari, L. (2021). Analisis faktor yang mempengaruhi tercapainya On Time Performance pada kegiatan transportasi udara: studi pada bandar udara internasional ahmad yani semarang. *Ekonomika45: Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi Bisnis, Kewirausahaan*, 8(2), 135-150.
- Dewi, P. N. P., dan Sujadi, D. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan Maskapai Garuda Indonesia di Denpasar. *Jurnal Penelitian Manajemen* , 4(1), 37-49.
- Firmansyah, F. (2021). Pengaruh On Time Performance terhadap loyalitas pengguna jasa penerbangan Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. *Skripsi*. Sekolah Tinggi Teknologi KeDirgantaraan (STTKD). Yogyakarta
- Ghozali, I. (2011). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 19*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Girasyitia, G., dan Santosa, W. (2015). Evaluasi On Time Performance Pesawat Udara di Bandar Udara Husein Sastranegara Menggunakan Aplikasi Flightradar24. *Jurnal Transportasi*, 15(2).

- Kotler, P., dan Keller, K. L., (2012). *Marketing Management*. New Jersey: Pearson Education.
- Kumar, V., dan Shah, D. (2004) Membangun dan Mempertahankan Loyalitas Pelanggan yang Menguntungkan di Abad ke-21. *Jurnal Ritel*, 80, 317-330.
- Linda, R., dan Rahimudin, R. (2024). Pengaruh On Time Performance Kereta Api Bandara YIA terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. *Railway Journal*, 1(2), 7-7.
- Mahendra, I. B. R. (2024). Upaya penanganan keterlambatan (delay management) dengan memberikan kompensasi kepada penumpang demi meningkatkan pelayanan serta memberikan kepuasan kepada pengguna jasa bandar udara. *Journal of Language and Literature Education*, 1(2), 46-52.
- Nurpiyanti, R., Rizqiana, K., Apriyadi, D., Firdaus, M. I., dan Yuliantini, Y. (2019). *Impact of service quality, on time performance and customer satisfaction with Lion Air's image*. *Advances in Transportation and Logistics Research*, 2, 758–763.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–40.
- Pratama, A. (2016). Analisis kualitas pelayanan dengan metode Importance-Performance pada maskapai penerbangan citilink rute Pekanbaru-Yogyakarta. *Skripsi*. Universitas Islam Indonesia (UII). Yogyakarta
- PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk 2024. *Laporan Tahunan 2024 Annual Report*. GA. Jakarta.
- Rizki, Y. S., dan Samsudin, R. (2014). Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan Berjadwal di Bandara I Gusti Ngurah Rai-Bali. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(6), 333-349.
- Rizkyanti, F. N., Putra, G. P. F., Nugraha, M. E., dan Idyaningsih, N. (2024). Faktor-faktor yang mempengaruhi Kepuasan Penumpang: On Time Performance, Layanan dan Capability di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *Journal of Engineering and Transportation*, 1(4).
- Sanusi, A. (2011) *Metode Penelitian Bisnis*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sekaran, U. (2011). *Metodologi penelitian untuk bisnis*, edisi 4. Jakarta: Salemba Empat
- Siahaan, J. M., Setiawan, E. B., Ricardianto, P., Abidin, Z., dan Kurniawan, J. S. (2023). Pertunjukan Tepat Waktu di Bandara Internasional Soekarno-Hatta; Kinerja Tepat Waktu Bandara Internasional Soekarno-Hatta. *Jurnal Manajemen Transportasi dan Logistik (JMTRANSLOG)*.
- Soemohadiwidjoyo, B. (2017). *Manajemen Transportasi Udara*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.

- Sugiyono. (2009). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). *Statistika untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Sumantri, A. S., Abimanto, D., dan Putra, R. D (2022). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Ketepatan Waktu Keberangkatan Pesawat Di Bandara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang. *Jurnal Ekonomi, Bisnis dan Manajemen*, 1 (1), 29-38.
- Tsaur, S.-H., Chang, T.-Y., & Yen, C.-H. (2002). The evaluation of airline service quality by fuzzy MCDM. *Tourism Management*, 23(2), 107–115.
- Wahyuda, D. V. (2022). Pengaruh delay karena penanganan Flight Operation Dan Teknik Terhadap on Time Performance di Maskapai Lion Air di Bandar Udara Adi Soemarmo. *Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 4(1), 116-122.
- Widiyanto, H. (2010). *Pengantar Statistika Terapan*. Jakarta: Erlangga.
- Widjaja, E. L., dan Harianto, A. (2017). Analisa Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Penerbangan Batik Air. *Doctoral dissertation*. Petra Christian University. Surabaya.
- Wirangsane, A., dan Widodo, E. (2016). Decisien Rules pada data On Time Performance Garuda Indonesia Menggunakan If-Than Rules dalam Metode Rough Set Theory. *Tugas Akhir*. Fakultas Matematika dan Ilmu Pengetahuan Alam. Universitas Islam Indonesia. Yogyakarta.