JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi
E-ISSN: 2686-5238
P-ISSN: 2686-4916
https://dinastirev.org/JEMSI dinasti.info@gmail.com +62 811 7404 455
DOI: https://doi.org/10.38035/jemsi.v7i1
https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/
Received: 13 Agustus 2025 | **Revised:** 30 Agustus 2025 | **Accepted:** 04 September 2025

Optimalisasi Kepuasan Penumpang melalui Teknologi Layanan dan Peningkatan *on Time Performance* pada Scoot Airlines di Bandara Soekarno-Hatta

Aisyah Rahmawati[1], Raih Zachri[2], Mohamad Zaini[3]
[1]Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, aisyahkicil@gmail.com
[2]Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, zaini.moh@gmail.com
[3]Institut Transportasi dan Logistik Trisakti, Jakarta, Indonesia, raihzachri4@gmail.com

Corresponding Author: aisyahkicil@gmail.com[1]

Abstract: *Service quality and on-time performance are two essential aspects in the airline industry that influence passenger satisfaction. Scoot Airlines, as an international carrier operating at Soekarno-Hatta International Airport, faces intense competition to maintain consistent operational performance. This study aims to analyze the effects of service quality and on-time performance on passenger satisfaction. Using a descriptive quantitative approach and multiple linear regression, data were collected through observation and questionnaires distributed to 100 respondents from a population of 23,565 passengers, measured with a five-point Likert scale. The results show that service quality has a significant effect on passenger satisfaction. On-time performance also demonstrates a significant effect on passenger satisfaction. Simultaneously, both variables significantly influence passenger satisfaction. These findings confirm that high-quality service combined with punctual flight operations enhances passenger perceptions and loyalty. Theoretically, the study enriches the literature on operational management and service marketing in air transportation. Practically, it provides managerial insights for Scoot Airlines to strengthen competitive advantage by focusing on service improvements and punctuality as strategic priorities.*

Keyword: *Service Quality, on Time Performance, Passenger Satisfaction, Scoot Airlines, International Airport*

Abstrak: Kualitas pelayanan dan ketepatan waktu penerbangan (*on time performance*) merupakan dua aspek fundamental dalam industri transportasi udara yang memengaruhi tingkat kepuasan penumpang. Scoot Airlines sebagai salah satu maskapai internasional yang beroperasi di Bandar Udara Soekarno-Hatta menghadapi tuntutan kompetitif untuk mempertahankan kinerja operasional yang konsisten. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *on time performance* terhadap kepuasan penumpang. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dan metode analisis regresi linear berganda, data dikumpulkan melalui observasi dan penyebaran kuesioner kepada 100 responden dari total populasi 23.565 penumpang, dengan skala Likert lima poin. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan

penumpang. Selanjutnya, *on time performance* juga terbukti berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Uji simultan memperlihatkan bahwa kedua variabel bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Temuan ini menegaskan bahwa keberhasilan maskapai dalam memberikan pelayanan yang prima dan menjaga ketepatan waktu operasional mampu meningkatkan persepsi positif serta kepuasan penumpang. Secara teoretis, penelitian ini berkontribusi pada literatur manajemen operasional dan pemasaran jasa transportasi udara, sedangkan secara praktis, hasil penelitian memberikan rekomendasi bagi manajemen Scoot *Airlines* untuk menitikberatkan pada perbaikan kualitas pelayanan dan konsistensi *on time performance* sebagai strategi peningkatan daya saing.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, *on Time Performance*, Kepuasan Penumpang, Scoot *Airlines*, Bandar Udara

PENDAHULUAN

Industri transportasi udara merupakan salah satu sektor strategis yang menopang mobilitas global sekaligus mendorong pertumbuhan ekonomi. Dalam praktiknya, kepuasan penumpang maskapai penerbangan tidak hanya ditentukan oleh faktor harga dan rute, melainkan juga oleh kualitas pelayanan dan ketepatan waktu keberangkatan maupun kedatangan. Fenomena keterlambatan (*delay*) masih menjadi tantangan utama dalam industri penerbangan dan berdampak langsung pada citra maskapai serta loyalitas penumpang (Hasanah & Hilal, 2024). Di sisi lain, konsumen modern semakin menuntut standar pelayanan yang tinggi mulai dari check-in counter, kenyamanan ruang tunggu, hingga layanan awak kabin (Ardhana & Yudianto, 2024).

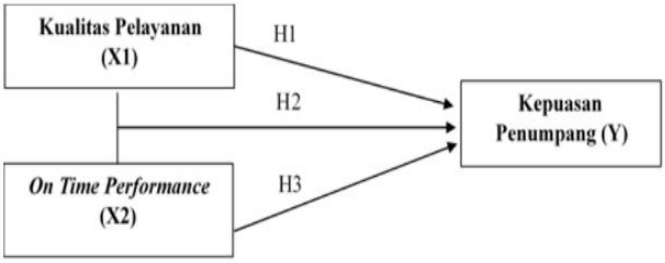
Secara teoretis, kualitas pelayanan dipahami sebagai salah satu pilar utama dalam manajemen pemasaran jasa. Model SERVQUAL yang menekankan dimensi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empathy* terbukti relevan dalam konteks layanan penerbangan modern. Penelitian terkini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di *check-in counter*, kenyamanan fasilitas, dan sikap petugas berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen (Fakhrudin, 2021; Lavenia & Amri, 2024). Sementara itu, *on time performance* dalam manajemen operasional penerbangan dipandang sebagai indikator efektivitas maskapai dalam mengelola jadwal dan sumber daya. Hasil penelitian Linda dan Rahimudin (2024) menegaskan bahwa ketepatan waktu transportasi pengumpan seperti kereta bandara juga berdampak pada kepuasan penumpang pesawat.

Studi empiris lainnya mengungkapkan bahwa ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan merupakan faktor krusial dalam mempertahankan minat beli ulang penumpang (Alfan, 2023) serta memperkuat loyalitas pelanggan ketika dipadukan dengan pelayanan yang prima (Octoriviano et al., 2022; Widiyarini et al., 2023). Namun, penelitian Harahap et al., (2020) menemukan bahwa dalam konteks tertentu, faktor harga lebih dominan dibandingkan pelayanan dalam memengaruhi loyalitas. Perbedaan ini menunjukkan adanya variasi konteks dan segmentasi pasar yang perlu dipertimbangkan, sehingga dibutuhkan penelitian lebih lanjut pada maskapai internasional yang beroperasi di Indonesia.

Dalam konteks Scoot Airlines sebagai maskapai internasional yang beroperasi di Bandara Soekarno-Hatta, integrasi antara kualitas pelayanan dan *on time performance* menjadi isu penting, mengingat tingginya volume penumpang internasional dan kompleksitas operasional bandara terbesar di Indonesia. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan *on time performance* terhadap kepuasan penumpang Scoot *Airlines* tahun 2024.

Berdasarkan kerangka konseptual tersebut, penelitian ini mengembangkan model yang mengasumsikan bahwa semakin tinggi kualitas pelayanan dan semakin konsisten ketepatan

waktu penerbangan, maka kepuasan penumpang juga akan meningkat. Model penelitian dirumuskan dalam tiga hipotesis, yaitu: (H_1) kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang; (H_2) *on time performance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang; dan (H_3) kualitas pelayanan dan *on time performance* secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang.



Sumber: Hasil Riset

Gambar 1. Kerangka Konseptual

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif dan kausal, karena bertujuan menganalisis pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat (Sugiyono, 2019). Populasi penelitian adalah seluruh penumpang Scoot *Airlines* di Bandara Soekarno-Hatta yang berjumlah 23.565 orang. Melalui teknik *purposive sampling*, ditentukan sampel sebanyak 100 responden, sesuai dengan kriteria penumpang yang pernah menggunakan layanan *Scoot Airlines* di tahun 2024.

Instrumen penelitian berupa kuesioner dengan skala Likert lima poin, mulai dari 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju), yang digunakan untuk mengukur persepsi responden terhadap kualitas pelayanan, on time performance, dan kepuasan penumpang. Skala Likert dipilih karena efektif dalam mengukur sikap dan persepsi konsumen secara kuantitatif (Fatihudin & Firmansyah, 2019).

Variabel bebas penelitian ini adalah kualitas pelayanan dan *on time performance*, sedangkan variabel terikat adalah kepuasan penumpang . Analisis data dilakukan dengan regresi linier berganda, menggunakan uji t untuk mengetahui pengaruh parsial, uji F untuk menguji pengaruh simultan, serta koefisien determinasi (R^2) untuk mengukur kontribusi variabel bebas terhadap variabel terikat (Latan & Ghozali, 2015).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tabel 1. Hasil Uji T

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,770	,860		2,059	,042
	X1	,628	,073	,674	8,565	,000
	X2	,292	,081	,283	3,595	,001

a. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Penelitian

Hasil analisis regresi menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Scoot *Airlines*. Hal ini ditunjukkan oleh nilai *t* hitung sebesar 8,565 dengan signifikansi 0,000, lebih kecil dari α = 0,05. Artinya, semakin baik kualitas pelayanan yang diberikan, semakin tinggi kepuasan yang dirasakan penumpang. Demikian pula, variabel *on time performance* terbukti berpengaruh positif dan

signifikan terhadap kepuasan penumpang, dengan nilai *t* hitung sebesar 3,595 dan signifikansi 0,001. Hasil ini menegaskan bahwa ketepatan waktu keberangkatan dan kedatangan penerbangan merupakan faktor penting dalam membentuk kepuasan penumpang.

Tabel 2. Hasil Uji F

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1885,167	2	942,583	338,841	,000[b]
	Residual	269,833	97	2,782		
	Total	2155,000	99			

a. Dependent Variable: Y
b. Predictors: (Constant), X2, X1

Sumber: Data Peneiitian

Selanjutnya, hasil uji simultan melalui uji F menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan *on time performance* secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Hal ini dibuktikan dengan nilai *F* hitung sebesar 338,841 dengan signifikansi 0,000. Temuan ini memperlihatkan bahwa kedua variabel bebas memiliki kontribusi yang kuat secara simultan dalam menentukan kepuasan penumpang.

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Diternimasi

Model Summary[b]

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,935[a]	,875	,872	1,66787

a. Predictors: (Constant), X2, X1
b. Dependent Variable: Y

Sumber: Data Peneiitian

Lebih lanjut, hasil uji *Model Summary* memperkuat temuan tersebut. Nilai korelasi ganda (R) sebesar 0,935 mengindikasikan hubungan yang sangat kuat antara kualitas pelayanan dan *on time performance* dengan kepuasan penumpang. Koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,875 menunjukkan bahwa 87,5% variasi kepuasan penumpang dapat dijelaskan oleh kedua variabel bebas, sedangkan sisanya 12,5% dipengaruhi oleh faktor lain di luar model. Nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,872 menegaskan stabilitas model meskipun mempertimbangkan jumlah sampel penelitian. Sementara itu, *Standard Error of the Estimate* sebesar 1,66787 yang relatif rendah menunjukkan bahwa tingkat kesalahan prediksi model cukup kecil, sehingga model regresi ini dapat dianggap baik dalam menjelaskan hubungan antarvariabel penelitian.

Hasil penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan *on time performance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang Scoot *Airline*s. Temuan ini sejalan dengan prinsip manajemen operasional yang menekankan pentingnya reliabilitas layanan dan konsistensi jadwal penerbangan dalam meningkatkan efektivitas operasional maskapai (Muhammad Ikhsan & Kifni Yudianto, 2024). *On time performance* yang terjaga tidak hanya meningkatkan efisiensi, tetapi juga memperkuat citra maskapai di mata pelanggan, terutama ketika diimbangi dengan pelayanan yang prima di berbagai titik kontak perjalanan (Putri et al., 2022).

Secara empiris, hasil penelitian ini konsisten dengan temuan Alfan, (2023) yang menegaskan bahwa ketepatan waktu berpengaruh pada minat beli ulang, serta penelitian Widiyarini et al., (2023) yang menunjukkan bahwa kombinasi kualitas pelayanan dan ketepatan waktu memperkuat loyalitas pelanggan Batik Air. Penelitian Ardhana & Yudianto, (2024)

serta Lavenia & Amri, 2024 juga menekankan peran penting pelayanan di check-in counter dalam membentuk kepuasan awal penumpang. Namun, Harahap et al.,(2020) menggarisbawahi bahwa dalam segmen tertentu, faktor harga masih menjadi determinan dominan kepuasan pelanggan. Temuan ini memperlihatkan adanya variasi konteks, baik antar maskapai maupun segmentasi penumpang, yang perlu diperhitungkan dalam strategi manajemen layanan. Penelitian ini sejalan dengan hasil Haryono et al., (2023) yang menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan harga tiket bersama-sama memengaruhi kepuasan penumpang Garuda Indonesia, serta penelitian Cahyani et al., (2024) yang menekankan strategi pemasaran berbasis kualitas layanan. Selain itu, (Usman et al., 2023) menemukan bahwa orientasi layanan bandara juga berdampak pada citra dan kepuasan penumpang di Indonesia. Konteks ini diperkuat oleh kajian Wahyuarini et al., (2024) yang menyoroti peran industri pariwisata dalam membentuk pengalaman perjalanan penumpang secara menyeluruh. Moonlight et al., (2022) menyatakan bahwa *on time performance* adalah indikator utama untuk mengevaluasi keandalan layanan maskapai dan memiliki dampak langsung pada kepuasan pelanggan.

Implikasi teoretis dari penelitian ini adalah memperkuat literatur tentang keterkaitan kualitas pelayanan dan kinerja operasional dalam memengaruhi kepuasan konsumen. Hal ini mendukung literatur terdahulu bahwa pengukuran kepuasan tidak dapat dilepaskan dari kualitas jasa yang dirasakan secara langsung (Fatihudin & Firmansyah, 2019; Utami & Suriyani, 2020). Di sisi lain, implikasi metodologisnya menunjukkan bahwa regresi linear berganda dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai besarnya pengaruh antar variabel (Hair et al., 2019; Latan & Ghozali, 2015). Secara praktis, hasil penelitian ini memberikan rekomendasi kepada Scoot Airlines untuk memperkuat daya saing dengan meningkatkan standar pelayanan berbasis internasional, menjaga konsistensi ketepatan waktu, serta memperhatikan aspek kenyamanan dan pengalaman perjalanan, sebagaimana juga ditemukan pada penelitian terdahulu di maskapai domestik (Widjaja & Harianto, 2017).

KESIMPULAN

Penelitian ini menegaskan bahwa kualitas pelayanan dan *on time performance* memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang Scoot *Airlines* di Bandara Soekarno-Hatta. Secara parsial maupun simultan, kedua faktor tersebut berperan penting dalam meningkatkan persepsi positif dan kepuasan penumpang. Kontribusi teoretis penelitian ini terletak pada penguatan literatur manajemen operasional dan pemasaran jasa transportasi udara, khususnya mengenai integrasi antara dimensi pelayanan dan kinerja ketepatan waktu sebagai determinan kepuasan konsumen. Dari sisi praktis, penelitian ini memberikan rekomendasi kepada *Scoot Airlines* untuk memprioritaskan strategi peningkatan kualitas pelayanan berbasis standar internasional serta menjaga konsistensi ketepatan waktu sebagai upaya memperkuat daya saing dan mempertahankan kepuasan pelanggan. Untuk penelitian selanjutnya, disarankan memperluas konteks pada maskapai lain serta menggunakan pendekatan metode campuran agar diperoleh pemahaman yang lebih komprehensif mengenai faktor-faktor yang memengaruhi kepuasan penumpang di industri penerbangan.

REFERENSI

Alfan, D. A. (2023). Pengaruh On Time Performance Terhadap Minat Beli Ulang Pada Maskapai Citilink Di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran Dan Penelitian Mahasiswa*, *5*(3), 214–299.

Ardhana, C. S., & Yudianto, K. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Petugas Check-In Counter terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Internasional I Gusti Ngurah Rai Bali. *MES Management Journal*, *3*(1), 15–31.

Cahyani, E., Nururrohmah, T., Deka, C. F., & Saleh, M. Z. (2024). The Role of Service Quality

in Building Customer Satisfaction: A Literarure Review. *Journal of Management and Creative Business*, *2*(4), 192–205.

Fakhrudin, A. (2021). Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Mempengaruhi Kepuasan Konsumen di Bandar Udara Notohadi Negoro Jember. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, *10*(1), 97–107.

Fatihudin, D., & Firmansyah, A. (2019). *Pemasaran Jasa (strategi, mengukur kepuasan dan loyalitas pelanggan)*. Deepublish.

Hair, J. F., Risher, J. J., Sarstedt, M., & Ringle, C. M. (2019). When to use and how to report the results of PLS-SEM. *European Business Review*, *31*(1), 2–24. https://doi.org/10.1108/EBR-11-2018-0203

Harahap, D. A., Amanah, D., Gunarto, M., Purwanto, & Umam, K. (2020). Pentingnya Citra Universitas Dalam Memilih. *Niagawan*, *9*(3), 191–196.

Haryono, H., Budiman, C., Fachrurrozi, F., & Fadhilah, B. (2023). INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TICKET PRICES ON GARUDA INDONESIA PASSENGER SATISFACTION. *Advances in Transportation and Logistics Research*, *6*, 482–494.

Hasanah, F. U., & Hilal, R. F. (2024). Pengaruh Penerbangan Militer terhadap On Time Performance (OTP) Penerbangan Regular di Bandar Udara Internasional Husein Sastranegara Bandung. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, *5*(1), 372–389.

Latan, H., & Ghozali, I. (2015). *Technic and Aplications Using SmartPLS 3* (2nd ed.). Universitas Diponegoro.

Lavenia, N., & Amri, A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan Chek in Counter Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara I Gusti Ngurah Rai. *ECo-Fin*, *6*(2), 322–330.

Moonlight, L. S., Rochmawati, L., Suhanto, S., & Rifai, M. (2022). Sistem Informasi On Time Performance (OTP) Penerbangan di Bandar Udara Internasional Juanda Surabaya. *Warta Penelitian Perhubungan*, *34*(2), 93–104. https://doi.org/10.25104/warlit.v34i2.1956

Muhammad Ikhsan, & Kifni Yudianto. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Jaminan Keselamatan Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara International Juanda Surabaya. *Journal of Creative Student Research*, *2*(4), 300–313. https://doi.org/10.55606/jcsr-politama.v2i4.4228

Octoriviano, F. A., Simarmata, J., Pahala, Y., Setiawan, A., & Saribanon, E. (2022). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kargo dan Dampaknya atas Loyalitas Pelanggan Pada PT Citilink Indonesia. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi Dan Logistik*, *8*(2), 62–76. https://doi.org/10.54324/j.mbtl.v8i2.1375

Putri, A. S., Putri, R. A., Rafi, S., & Suminar, R. (2022). THE EFFECT OF SERVICE QUALITY AND WAITING ROOM FACILITIES ON PASSENGER SATISFACTION AT TERMINAL 3 OF SOEKARNO-HATTA AIRPORT. *Advances in Transportation and Logistics Research*, *5*, 277–289.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Bisnis*. Alfabet.

Usman, A., Azis, Y., Harsanto, B., & Azis, A. M. (2023). The impact of service orientation and airport service quality on passenger satisfaction and image: Evidence from Indonesia. *Logistics*, *7*(4), 102.

Utami, S., & Suriyani, E. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Tingkat Kepuasan Penumpang Di Bandar Udara Warukin Tanjung Pada Dinas Perhubungan Kabupaten Tabalong. *JAPB*, *3*(2), 1125–1137.

Wahyuarini, T., Arianto, T., Ningsih, Y., Amalia, N., Abdurohim, A., Novra, E., Asty, W., Saleh, F., Mardika, N. H., & Juwita, R. (2024). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. CV. Gita Lentera.

Widiyarini, W., Johan, R. S., Septariani, D., & Asikin, I. (2023). Pengaruh Safety dan on Time

Performance Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Maskapai Batik Air). *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, *9*(21), 884–887.

Widjaja, E. L., & Harianto, A. (2017). *Analisa pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan penumpang maskapai penerbangan Batik Air*. Petra Christian University.