

## Pengaruh Keterlambatan dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen yang Dimediasi oleh Kebijakan Kompensasi di Maskapai Air Asia

Nunuk Dwi Garwanti .E.P.<sup>1)</sup>, M. Ardy Dzaky Amundia<sup>2)</sup>, Chinthia Sari Yusriana<sup>3)</sup>

<sup>1 2 3)</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Isti Ekatana Upaweda, Yogyakarta, Indonesia

Email: [nunukgarwanti01@gmail.com](mailto:nunukgarwanti01@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keterlambatan dan harga terhadap kepuasan yang di mediasi oleh kebijakan kompensasi di maskapai Air Asia di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini adalah konsumen yang menggunakan Pesawat Air Asia di Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan teknik *purpose sampling* yaitu pengambilan sampel dengan kriteria tertentu yaitu konsumen yang pernah menggunakan pesawat Air Asia minimal 3 kali. Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survei. Data penelitian ini akan dikumpulkan menggunakan kuesioner dan metode analisis pada penelitian ini menggunakan SPSS. Berdasarkan hasil penelitian diketahui keterlambatan dan harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang yang dimediasi oleh kebijakan kompensasi di maskapai Air Asia di Yogyakarta. Saran untuk perusahaan untuk dapat menjaga kepuasan penumpang dengan menjaga ketepatan waktu terbang dan pelayanan selama penerbangan dilaksanakan.

Kata kunci : keterlambatan, harga, kompensasi, kepuasan konsumen

### PENDAHULUAN

Mobilitas yang tinggi menggambarkan kebutuhan yang tidak bisa dihindari oleh masyarakat di masa serba cepat seperti sekarang ini. Masyarakat di jaman modern ini sudah memilih opsi transportasi untuk kebutuhan kecepatan waktu yaitu memakai transportasi udara. Maskapai yang mengusung penerbangan berbiaya rendah ataupun maskapai berbiaya rendah mempunyai sebagai ciri utama antara lain, memakai jenis pesawat buat satu tipe penerbangan, memakai pesawat dengan intensitas yang sangat tinggi, tidak mendapat layanan makanan ringan dan minuman, menekan biaya pengeluaran bahan bakar, serta tidak ada layanan khusus buat penumpang pesawat udara (Avipedia, 2011) dalam (Febrianto, 2017).

Kepuasan pelanggan akan di peroleh dari pemenuhan permintaan pelanggan serta penyediaan layanan yang harus di penuhi, harapan pelanggan terhadap kualitas yang diprepsikan, dan kinerja kualitas layanan konsumen akan memberikan kepuasan kepada pelanggan tersebut merupakan beberapa factor yang berkontribusi terhadap kepuasan konsumen (Oliver, 1997) dalam (Febrianto, 2017). Air Asia dikala dalam perkembangan bisnisnya ini mengalami bermacam – macam tantangan, mulai dari persaingan dan juga jadwal/schedule yg padat baik meliputi keberangkatan hingga kedatangan yang kadang mengalami keterlambatan. Untuk penerbangan di Indonesia konsumen tidak mempunyai bargaining jika terjadi keterlambatan penerbangan, pihak manaemen maskapai sering memberikan bentuk kompensasi atas keterlambatan ini, penumpang juga melaporkan ketidakpuasan terhadap layanan maskapai tentang kompensasi yang di berikan dari keterlambatan penerbangan (Wahyu et al., 2024).

Salah satu maskapai yang menarik pangsa pasar di Asia Pasifik adalah Air Asia, maskapai ini berasal dari Malaysia yang menawarkan harga yang sangat murah serta lebih rendah dari pesaingnya. Sehingga menempatkan maskapai Air Asia menjadi maskapai yang berbiaya murah atai LCC/low cost carrier. Dan salah satu hal dalam kualitas pelayanan adalah untuk meningkatkan jumlah pelanggan sehingga yang lebih penting adalah mampu memberikan

kepuasan kepada konsumen yang antara lain meliputi kompensasi yang diharapkan atas keterlambatan dan pesaing harga (Refaie et al., 2012).

Berdasarkan latar belakang di atas maka tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh keterlambatan dan harga terhadap kepuasan penumpang yang di mediasi oleh kebijakan kompensasi di maskapai Air Asia di Yogyakarta.

## TINJAUAN PUSTAKA

### 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 (Erviyanto, 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. Berikut Faktor keterlambatan penerbangan yang terjadi :

1. Cuaca Buruk
2. Penumpang Tidak Disiplin
3. Penumpang Terlambat
4. Barang Bawaan Melibihi Kapasitas
5. Keterlambatan Pesawat Sebelumnya
6. Gangguan Teknis
7. Faktor Operasional (Ratriani, 2023).

### Harga

Menurut Tjiptono (2011: 67) dalam (Murtiningsih et al., 2020) mengatakan bahwa jika harga suatu perusahaan tidak mencerminkan manfaat produk, kepuasan pelanggan mungkin menurun; sebaliknya, jika harga suatu perusahaan mencerminkan manfaat yang diterima, kepuasan pelanggan mungkin meningkat. Harga memegang sejumlah peran dalam pelaksanaan kampanye pemasaran. Sumarwan (2019, hlm. 269–270) dalam (Thabron, 2022) menyatakan bahwa beberapa peran harga tersebut antara lain sebagai sinyal bagi konsumen, alat kompetitif, meningkatkan kinerja keuangan, dan sebagai pengganti aktivitas program pemasaran. Menurut Amalia dan Asmara (2017) dalam (Kajian Pustaka, 2023) terdapat beberapa indikator produk dan jasa yaitu :

1. Keterjangkauan Harga
2. Kesesuaian Harga dengan Kualitas Produk
3. Daya Saing Harga
4. Kesesuaian Harga Dengan Manfaat

### Kepuasan Konsumen

Menurut Kotler dan Keller (2016:154) dalam (Febrianto, 2017) Kepuasan konsumen bisa didefinisikan sebagai derajat kepuasan ataupun ketidakpuasan yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja produk yang dialami dengan yang diharapkan. Apabila kinerja produk tidak memenuhi harapan, konsumen akan merasa tidak puas, Apabila produk melibihi harapan maka konsumen merasa puas. Menurut Menurut Kotler dan Keller (2021) dalam (Isdiati, 2024) emosi yang muncul akibat membandingkan kinerja suatu produk (hasil) dengan kinerja (atau keluaran) yang diharapkan, baik positif maupun negatif. Berikut faktor yang mempengaruhi kepuasan :

1. Kualitas Produk atau Layanan,
2. Harga,
3. Pelayanan Pelanggan,

4. Pengalaman Berbelanja,
5. Brand Image.

### **Kompensasi**

Menurut Alwi dalam (Setyawan & Prayudista, 2023) Kompensasi merupakan pembayaran ataupun manfaat yang diberikan kepada karyawan dianggap sebagai remunerasi serta ialah hasil dari pekerjaan dari karyawan. Dengan memikirkan sudut pandang dari definisi kompensasi yang diberikan, Bisa disimpulkan bahwa layanan tidak berwujud serta imbalan moneter ialah bagian dari kompensasi. Dalam penelitian oleh Setyawan & Prayudista, 2023, Pemberian Kompensasi Maskapai berpengaruh terhadap kepuasan penumpang saat delay. Hal ini sejalan dengan studi Ida Bagus & Mahendra (2024) menyatakan bahwa perusahaan yang mengalami keterlambatan penerbangan harus memiliki strategi penanggulangan yang ditentukan dengan baik, termasuk kebijakan kompensasi yang jelas.

Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 membagi hal-hal tersebut ke dalam beberapa kategori, Peraturan Menteri Perhubungan Nomor PM 89 Tahun 2015 membagi hal-hal tersebut ke dalam enam kategori. 1) Keterlambatan 30 menit – 60 menit, kompensasi yang diberikan makanan ringan, 2) Keterlambatan 61 menit – 120 menit, kompensasi yang diberikan minuman dan makanan ringan (snack box), 3) Keterlambatan 121 menit – 180 menit, kompensasi yang diberikan minuman dan makanan berat (heavy meal), 4) Keterlambatan 181 menit – 240 menit, kompensasi yang diberikan minuman, makanan ringan (snack box), makanan berat (heavy meal). 5) Keterlambatan lebih dari 240 menit, kompensasi yang diberikan ganti rugi uang sebesar Rp. 300.000,00. Keterlambatan di atas 6 jam jika penumpang membutuhkan tempat menginap maka penumpang wajib di beri akomodasi (hotel). 6) Pembatalan Penerbangan, kompensasi yang diberikan wajib dialihkan ke penerbangan berikutnya atau dikembalikan seluruh biaya tiket (refund ticket). Maka dari itu dapat dikatakan bahwa terdapat pengaruh antara penanganan kompensasi keterlambatan terhadap kepuasan penumpang.

### **Penelitian Terdahulu**

Penelitian tentang pengaruh keterlambatan penerbangan pada kebijakan kompensasi telah dilakukan oleh Setyawan & Prayudista, (2023). Diperoleh hasil bahwa keterlambatan penerbangan berpengaruh pada kebijakan kompensasi. Sedangkan studi tentang pengaruh harga terhadap terhadap kebijakan kompensasi telah dilakukan oleh (Khong & Uyen, 2014). Diperoleh hasil bahwa harga berpengaruh terhadap kebijakan kompensasi. Untuk penelitian tentang pengaruh keterlambatan penerbangan pada kepuasan penumpang telah dilakukan oleh Rahayu & Qumayrofiqoh (2019). Diperoleh hasil bahwa keterlambatan penerbangan berpengaruh pada kepuasan penumpang. Selanjutnya penelitian tentang pengaruh harga terhadap kepuasan penumpang telah dilakukan oleh Pamungkas & Hidayat (2017). Diperoleh hasil bahwa harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Untuk penelitian tentang pengaruh kebijakan kompensasi terhadap kepuasan penumpang telah dilakukan oleh Setyawan & Prayudista, (2023). Diperoleh hasil bahwa kebijakan kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.

### **Hipotesis Penelitian**

Berdasarkan teori dan penelitian terdahulu dapat disusun hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Keterlambatan penerbangan berpengaruh negatif terhadap kebijakan kompensasi di maskapai Air Asia.
- H2 : Harga berpengaruh positif terhadap kebijakan kompensasi di maskapai AirAsia
- H3 : Keterlambatan berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di maskapai Air Asia.
- H4 : Harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di maskapai Air Asia.
- H5 : Kebijakan kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang di maskapai Air Asia.

## METODE PENELITIAN

### Sampel dan Populasi

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi pengaruh keterlambatan dan harga terhadap kepuasan konsumen yang di mediasi oleh kebijakan kompensasi di maskapai Air Asia. *Populasi* dalam penelitian ini adalah semua konsumen yang menggunakan maskapai Air Asia. *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). Tehnik yang digunakan adalah *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel yang mengandung sejumlah pertimbangan/kriteria yang telah ditetapkan, menurut Sugiyono (2018). Dalam penelitian ini konsumen yang pernah menggunakan Air Asia sebanyak 3X. Karena jumlah populasi pada penelitian ini tidak diketahui maka penentuan sampelnya menggunakan rumus Lameshow dalam (Nurfajrina, 2024), sehingga diperoleh 100 responden.

### Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini Data Primer, yaitu informasi data asli yang telah dikumpulkan dan dianalisis oleh peneliti langsung dari objek atau topik penelitian (Veronica et al., 2022). Adalah jawaban koesioner dari responden yang dikumpulkan.

### Metode Pengumpulan Data

Jenis penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan desain penelitian survei. Data penelitian ini akan dikumpulkan menggunakan kuesioner dan metode analisis pada penelitian ini menggunakan SPSS. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu sumber data primer yang diperoleh peneliti dari penyebaran instrument penelitian yang dijawab koesioner (angket). Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan konsep adalah variabel Independen yaitu : Keterlambatan dan Harga sebagai variabel (X), Kepuasan Konsumen sebagai variabel (Y) dan Kebijakan Kompensasi sebagai variabel mediasi (Z).

### Definisi Operasional

Definisi operasional variabel ditemukan item-item yang dituangkan dalam instrument penelitian Sugiarto dalam (Salmaa, 2022). Didefinisikan menurut penelitian ini adalah :

1. Keterlambatan (X) menurut Ervianto dalam (Pinori et al., 2015), keterlambatan adalah waktu yang terbuang pada pelaksanaan yang tidak dimanfaatkan sesuai dengan rencana kegiatan, sehingga mengakibatkan satu atau beberapa tugas tertunda atau tidak selesai tepat waktu.
2. *Kepuasan* menurut Kotler dan Keller dalam (Febrianto, 2017), kepuasan konsumen bisa didefinisikan sebagai derajat kepuasan ataupun ketidakpuasan yang dihasilkan dari perbandingan antara kinerja produk yang dialami dengan yang diharapkan. Apabila kinerja produk tidak memenuhi harapan, konsumen akan merasa tidak puas, Apabila produk melibihi harapan maka konsumen merasa puas.
3. Harga menurut Swastha dalam (Fakhrudin & Aminuddin, 2022), harga merupakan segala jumlah uang ditambah lebih banyak benda, bila memungkinkan yang diperlukan untuk mendapatkan bermacam benda tidak hanya layanannya. Harga di pandang berbeda oleh setiap orang dikala membuat opsi tentang apa yang hendak mau dibeli.
4. Kebijakan Kompensasi menurut Alwi dalam (Setyawan & Prayudista, 2023), kompensasi merupakan pembayaran ataupun manfaat yang diberikan kepada karyawan dianggap sebagai remunerasi serta ialah hasil dari pekerjaan dari karyawan. Dengan memikirkan sudut pandang dari definisi kompensasi yang diberikan, Bisa disimpulkan bahwa layanan tidak berwujud serta imbalan moneter ialah bagian dari kompensasi.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Menurut Sugiyono dalam (Wahyu, 2020) Validitas adalah kemampuan alat ukur untuk mengukur secara akurat apa yang seharusnya diukur ditunjukkan oleh validitasnya. Dalam penelitian ini setiap butir item di uji validitasnya dengan rumus *korelasi produk moment*. Reliabilitas adalah tingkat ketergantungan atau kepercayaan terhadap suatu alat ukur ditunjukkan oleh keandalannya. Hal ini menunjukkan tingkat konsistensi dalam temuan pengukuran ketika gejala yang sama diukur dua kali atau lebih dengan alat ukur yang sama. Alat untuk mengukur reliabilitas yaitu menggunakan *Cronbach alpha*.

### Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linier berganda. Dengan metode casual step yang dibuat oleh Baron dan Kenny dalam (Sekardwiwangi, 2023), variabel bebas peneliti, yaitu Keterlambatan (X1) & Harga (X2) dibandingkan dengan variabel terikat, yaitu Kepuasan (Y), menggunakan analisis regresi berganda dengan variabel mediasi yaitu Kompensasi (Z).

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>).

Menurut Ghozali (2015) pada dasarnya, koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) mengukur sejauh mana perubahan variabel dependen dapat dijelaskan oleh model. Koefisien determinasi memiliki nilai antara 0 dan 1. Variabel penelitian terdiri:

1. Variabel Independent (X) Variabel independent dalam penelitian ini adalah Keterlambatan (X1) dan Harga (X2).
2. Variabel Dependen (Y) Variabel dependen dalam penelitian ini adalah Kepuasan Konsumen (Y).
3. Variabel Intervening (Z) Variabel Intervening dalam penelitian ini adalah Kompensasi (Z).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Karakteristik Responden

Uraian pertama yang disajikan dalam studi ini adalah deskripsi responden yaitu berdasarkan jenis kelamin, usia, dan pendidikan.

**Tabel 1. Profil Responden**

No	Keterangan	Jumlah	Persentase
1	Jenis Kelamin:		
	Laki – laki	33	33,0
	Perempuan	67	67,0
2	Usia:		
	Di bawah 21	9	9,0
	Di atas 21 - 30 tahun	37	37,0
	Di atas 31 - 40 tahun	15	15,0
	Di atas 40 tahun	39	39,0
3	Pendidikan:		
	SMA/SMK	32	32,0
	D3	5	5,0
	S1	58	58,0
	S2	1	1,0
	Lainnya	4	4,0

Berdasarkan Tabel 1 di atas jenis kelamin, terdapat 33 laki – laki dan 67 perempuan. Berdasarkan usia responden dalam penelitian ini mayoritas berusia di atas 40 tahun. Sedangkan berdasarkan pendidikan mayoritas responden dalam penelitian ini adalah S1.

### Uji Validitas dan Reliabilitas

Tujuan uji validitas dan reliabilitas adalah untuk mengevaluasi kevalidan dan konsistensi alat ukur. Kevalidan diukur dengan menggunakan nilai signifikansi yaitu kurang dari 0.05, dan tingkat reliabilitas diukur dengan nilai alfa Cronbach ( $\alpha$ ) di atas 0.6. Berikut disajikan hasil uji validitas dan reliabilitas.

**Tabel 2. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas**

Variabel	Butir – butir	Signifikansi	Cronbach Alpha
Keterlambatan	Butir 1	0,000	0,769
	Butir 2	0,000	
	Butir 3	0,000	
	Butir 4	0,000	
	Butir 5	0,000	
	Butir 6	0,000	
Harga	Butir 1	0,000	0,837
	Butir 2	0,000	
	Butir 3	0,000	
	Butir 4	0,000	
	Butir 5	0,000	
	Butir 6	0,00	
Kepuasan	Butir 1	0,000	0,884
	Butir 2	0,000	
	Butir 3	0,000	
	Butir 4	0,000	
	Butir 5	0,000	
	Butir 6	0,000	
Kompensasi	Butir 1	0,000	0,865
	Butir 2	0,000	
	Butir 3	0,000	
	Butir 4	0,000	
	Butir 5	0,000	
	Butir 6	0,000	

Setelah dilakukan uji validitas dan reliabilitas keseluruhan instrumen variabel penelitian disimpulkan valid karena memenuhi kriteria standar signifikansi dibawah 0.05, dan sekaligus reliabel karena memenuhi standar nilai *cronbach alpha* di atas 0.6.

### Uji Hipotesis

Pada Tabel 3 di bawah ini disajikan hasil pengujian hipotesis menggunakan uji regresi berganda.

**Tabel 3. Hasil Analisis Regresi Berganda Dengan 2 Model**

Variabel	Standardized Coefficients (Beta)	t	Sig.
Model 1.			
V. Dependen Kompensasi			
Keterlambatan(X1)	0,263	3.530	0.001
Harga (X2)	0.624	8.376	0.000
Model 2.			
V. Dependen Kepuasan			
Keterlambatan (X1)	0,120	1.591	0,115
Harga (X2)	0,356	3817	0,000
Kompensasi (Z)	0,435	4,501	0,000
Adjusted R Square 1		0,649	
Adjusted R Square 2		0,682	

Pada Hipotesis H1: kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil perhitungan diperoleh  $t$  hitung lebih besar daripada  $t$  tabel yaitu  $3.530 > 1.985$  dan nilai signifikansi (Sig.)  $0.001 < 0.05$ , maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara keterlambatan terhadap kebijakan kompensasi. Dapat dinyatakan H1 diterima.

Pada Hipotesis H2: harga berpengaruh terhadap kebijakan kompensasi, diperoleh  $t$  hitung lebih besar daripada  $t$  tabel yaitu  $8.376 > 1.985$  dan nilai signifikansi (Sig.)  $0.000 < 0.05$ , maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan harga terhadap kebijakan kompensasi. Dapat dinyatakan H2 diterima.

Pada Hipotesis H3: keterlambatan tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang memberikan nilai negative karena  $t$  hitung lebih kecil daripada  $t$  tabel yaitu  $1.591 < 1.985$  dan nilai signifikansi (Sig.)  $0.115 > 0.05$ , maka dapat diartikan bahwa tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara keterlambatan terhadap kepuasan penumpang. Dapat dinyatakan H3 tidak diterima.

Untuk hipotesis H4: harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Diperoleh  $t$  hitung lebih besar daripada  $t$  tabel yaitu  $3.817 > 1.985$  dan nilai signifikansi (Sig.)  $0.000 < 0.05$ , maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara harga terhadap kepuasan penumpang. Dapat dinyatakan H4 diterima.

Untuk hipotesis H5: Kebijakan kompensasi berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Diperoleh  $t$  hitung lebih besar daripada  $t$  tabel yaitu  $4.501 > 1.985$  dan nilai signifikansi (Sig.)  $0.000 < 0.05$ , maka dapat diartikan bahwa terdapat pengaruh yang signifikan antara kebijakan kompensasi terhadap kepuasan penumpang.

## Pembahasan

### Pengaruh keterlambatan penerbangan terhadap kebijakan kompensasi

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan variabel keterlambatan penerbangan memiliki pengaruh pada kebijakan kompensasi. Hasil studi ini didukung oleh studi sebelumnya yaitu studi Setyawan & Prayudista, (2023). Keterlambatan penerbangan memiliki dampak signifikan terhadap kebijakan kompensasi maskapai, yang umumnya diatur oleh regulasi pemerintah dan kebijakan internal masing-masing maskapai.

### **Pengaruh harga terhadap kebijakan kompensasi**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan variabel harga memiliki pengaruh pada kebijakan kompensasi. Hasil studi ini didukung oleh studi sebelumnya (Khoun & Uyen, 2014). Harga tiket secara langsung mempengaruhi kebijakan kompensasi maskapai, baik dalam bentuk layanan yang diberikan, besaran kompensasi, maupun fleksibilitas dalam menangani keterlambatan dan pembatalan penerbangan.

### **Pengaruh keterlambatan terhadap kepuasan penumpang**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan variabel keterlambatan tidak memiliki pengaruh pada kepuasan penumpang. Hasil studi ini tidak didukung oleh studi sebelumnya yang dilakukan oleh Rahayu & Qumayrofiqoh (2019). Keterlambatan pesawat sering dianggap sebagai faktor yang dapat menurunkan kepuasan penumpang. Namun, dalam beberapa kondisi tertentu, keterlambatan penerbangan tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang. Berikut adalah beberapa alasan mengapa keterlambatan pesawat tidak berpengaruh terhadap kepuasan penumpang. Penumpang lebih dapat menerima keterlambatan jika maskapai memberikan informasi yang jelas dan transparan mengenai alasan keterlambatan, estimasi keberangkatan, serta solusi yang ditawarkan. Ketidakpastian sering kali lebih mengganggu dibandingkan keterlambatan itu sendiri.

### **Pengaruh harga terhadap kepuasan penumpang**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan variabel harga memiliki pengaruh pada kepuasan penumpang. Hasil studi ini didukung oleh studi sebelumnya Pamungkas & Hidayat, (2017). Harga tiket pesawat memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan penumpang, baik secara langsung maupun tidak langsung. Alasan mengapa harga berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat adalah bahwa harga tiket yang lebih tinggi biasanya mencerminkan layanan yang lebih baik, seperti kabin yang lebih nyaman, hiburan dalam penerbangan, bagasi gratis, dan layanan prioritas. Kualitas layanan yang lebih baik ini dapat meningkatkan kepuasan penumpang.

### **Pengaruh kebijakan kompensasi terhadap kepuasan penumpang**

Hasil pengujian hipotesis menunjukkan variabel kebijakan kompensasi memiliki pengaruh pada kepuasan penumpang. Hasil studi ini didukung oleh studi sebelumnya Setyawan & Prayudista, (2023). Kebijakan kompensasi atas keterlambatan penerbangan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan penumpang. Penumpang yang mengalami keterlambatan akan menilai bagaimana maskapai menangani situasi tersebut, apakah memberikan solusi yang adil dan sesuai dengan ekspektasi mereka. Jika maskapai memberikan kompensasi yang sesuai dengan tingkat keterlambatan (misalnya makanan, akomodasi, atau refund), penumpang akan merasa diperlakukan dengan adil. Sebaliknya, jika kompensasi tidak sebanding dengan ketidaknyamanan yang dialami, penumpang akan merasa dirugikan dan tingkat kepuasan mereka akan menurun.

## **KESIMPULAN**

Dari hasil perhitungan statistik dalam penelitian yang telah dilakukan secara keseluruhan, harga, keterlambatan berpengaruh positif terhadap kepuasan penumpang maskapai Air Asia. Keterlambatan berdampak negative terhadap kepuasan penumpang. Kepuasan pelanggan terpengaruh secara negatif oleh keterlambatan penerbangan. Harga berdampak positif terhadap kepuasan penumpang. Harga yang wajar dan kompetitif meningkatkan standar kepuasan penumpang. Kebijakan kompensasi sebagai mediator berpengaruh secara positif terhadap kepuasan penumpang karena sebagai bentuk tanggung jawab atas keterlambatan penerbangan.

Saran yang diberikan untuk Maskapai Air Asia terus meningkatkan pelayanan dengan memperhatikan persaingan harga yang kompetitif dan meningkatkan kepuasan konsumen

terutama mampu mengelola keterlambatan dengan memberikan bentuk kompensasi yang proporsional terhadap penumpang.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Ghozali, Imam. (2015). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima)*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- HabibahI. W. E., & Perdana KusumaN. M. (2023). Analisis Penanganan Kompensasi Delay pada Maskapai Lion Air terhadap Kepuasan Penumpang oleh PT Kokapura di Bandar Udara Jenderal Ahmad Yani Semarang. *El-Mal: Jurnal Kajian Ekonomi & Bisnis Islam*, 5(2), 325-338. <https://doi.org/10.47467/elmal.v5i2.3526>
- Isdiati, H. (2024). Kepuasan Pelanggan: Pengertian, Faktor, & Indikatornya.
- Khong, & Uyen. (2014), The Factor Affecting Vietnam Airlines Service Quality And Passenger Satisfaction A Medition Analysis Of Service Quality. *International Journal Of Innovation, Management And Tecnology* (Vol.5:327-333).
- Kotler, Philip & Keller, (2012). *Marketing Management*, 14th, Person Education.
- Kotler, Philip. (2006). *Manajemen pemasaran*, jilid I, Edisi kesebelas, Jakarta, P.T Indeks Gramedia.
- Ma'ruf, Sandi. (2024). Kompensasi: Pengertian, Indikator, Tujuan Dan Jenis. [www.akuntansilengkap.com](http://www.akuntansilengkap.com). <https://www.akuntansilengkap.com/bisnis/pengertian-kompensasi-indikator-tujuan-jenis>.
- Nurfajrina, A. (2024) Mengenal Rumus Lemeshow dan Cara Menghitung Sampelnya.
- Pamungkas, S., & Hidayat, W. (2017). Pengaruh Tarif, Citra Merek, dan Kualitas Pelayanan terhadap Keputusan Pembelian Tiket Maskapai Penerbangan Citilink. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 6(1).
- Rahayu, S., & Qumayrofiqoh, R. (2019). Pengaruh kualitas pelayanan, keterlambatan penerbangan, dan manajemen waktu terhadap kepuasan pelanggan PT. Batik Air di bandara Juanda Surabaya.
- Ratriani, V. (2023). Apa Saja Faktor-faktor Penyebab Keterlambatan Penerbangan. *Industri Kontan*. <https://industri.kontan.co.id/news/apa-saja>.
- Setyawan, K. A., & Prayudista, E. (2023). Analisis Pengaruh Pemberian Kompensasi Maskapai Terhadap Kepuasan Penumpang Saat Delay. *Nusantara Journal of Behavioral and Social Sciences*, 2(1), 19–24. <https://doi.org/10.47679/202324>
- Shidarta. (2018). Keterlambatan dan Pembatalan Penerbangan. *Binus University*. <https://business-law.binus.ac.id/2018/01/19/keterlambatan-dan-pembatalan-penerbangan>.
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung: Alfabeta.
- 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. 5, 540.