



Pengaruh *Safety* dan *on Time Performance* Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Kasus Pada Maskapai Batik Air)

Widiyarini¹, Ria Susanti Johan², Desy Septariani³, Iin Asikin⁴

^{1,2,3,4}Dosen Universitas Indraprasta PGRI Jakarta

Abstract

Received: 23 September 2023
Revised: 26 September 2023
Accepted: 11 November 2023

Safety is an important aspect in national aviation services. Apart from that, the punctuality aspect is also a priority and an indicator of the success of airline services. The research method used is a quantitative method. The variables safety, timeliness and customer loyalty are the objects of this research. Data was taken through questionnaires and interviews as well as literature searches. The data was processed using classical assumption tests, validity, reliability, multiple regression and the F test. The results of the research show that there is a positive and significant influence between the Safety variable and Batik Air Airline Customer Loyalty. This research found that there is a positive and significant relationship between On Time Performance and Customer Loyalty of Garuda Indonesia Airlines. This means that with increasing On Time Performance, Batik Air Airline Customer Loyalty will also increase. There is a strong correlation between On Time Performance and Batik Air Customer Loyalty. There is a strong positive correlation between On Time Performance and Batik Air Customer Loyalty. There is a positive and significant influence of Safety and OnTime Performance on Customer Loyalty if considered together.

Keywords: Safety, on time performance, loyalty

(*) Corresponding Author: widiya2513@gmail.com

How to Cite: Widiyarini, W., Johan, R., 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), 877-884. <https://doi.org/10.5281/zenodo.10205108>

PENDAHULUAN

Loyalitas pelanggan memegang peranan sangat penting dalam organisasi bisnis atau usaha yang dilakukan. Loyalitas pelanggan meliputi komponen sikap dan komponen perilaku pelanggan. Komponen sikap pelanggan merupakan gagasan seperti niat kembali untuk membeli produk atau layanan tambahan dari perusahaan yang sama, kesediaan merekomendasikan perusahaan kepada orang lain, dan kesediaan untuk membayar dengan harga premium (Nur, & Ali, 2020). Aspek perilaku loyalitas pelanggan mengacu pada pembelian berulang pelanggan atas suatu produk atau layanan. Ini termasuk membeli lebih banyak produk atau layanan yang sama atau produk alternatif dari perusahaan yang sama (Sunarmintyastuti.dkk, 2021). Loyalitas pelanggan adalah komitmen pelanggan terhadap merek, toko, atau pemasok berdasarkan sikap positif dan tercermin dalam pembelian berulang yang konsisten (Dortina, 2017).

Perusahaan penerbangan berusaha untuk memberikan kualitas pelayanan yang maksimal kepada pelanggannya, guna menciptakan loyalitas pelanggan. Hal ini sejalan dengan visi Maskapai., yaitu "*A strong distinguished airline through providing quality services to serve people around the world with Indonesian hospitality,*" yang mendorong Batik Air untuk senantiasa meningkatkan kinerja



melalui peningkatan pelayanan, standar keamanan penerbangan, peningkatan jumlah *passenger carried* dan memenuhi harapan *stakeholder*-nya.

Batik Air sebagai salah satu maskapai penerbangan di Indonesia yang terkenal dengan pelayanannya yang sangat baik dan fasilitas yang mewah. Batik Air merupakan suatu perusahaan maskapai penerbangan di Indonesia yang bergerak di bidang jasa transportasi udara domestik dan mancanegara.

Persyaratan utama keselamatan dan keamanan dalam industri transportasi udara adalah setiap maskapai penerbangan harus mematuhi dan menerapkannya dengan sebaik mungkin. Namun, persyaratan keselamatan dan keamanan suatu maskapai penerbangan juga terkait erat dengan sistem keselamatan dan keamanan otoritas penerbangan sipil, bandar udara, pengatur lalu lintas udara, *ground handling*, bengkel perawatan pesawat, badan meteorologi, dan pemahaman masyarakat terhadap hal-hal tersebut. Sistem keselamatan dan keamanan industri penerbangan sangat unik karena sangat bergantung pada budaya keselamatan dan keamanan negara tempatnya beroperasi (Gulo, 2023). Ada persyaratan keselamatan tertentu yang tidak diatur oleh peraturan khusus. Ini biasanya ditegakkan oleh otoritas penerbangan sipil melalui masing-masing maskapai penerbangan atau bandara. Misalnya, menggunakan ponsel di pesawat atau pembatasan berat dan ukuran bagasi kabin. Sistem keselamatan dan keamanan penerbangan sangat detail dan komprehensif. Setiap orang yang terlibat dalam penerbangan, mulai dari pemerintah hingga operator penerbangan hingga penumpang, memiliki tanggung jawab untuk mengikuti sistem dan menganggapnya serius.

Keselamatan dan ketepatan waktu menjadi prioritas maskapai. Jika dilihat tingkat prioritas, keselamatan menjadi hal yang paling penting. Keselamatan menjadi perhatian pemerintah dan masyarakat. Namun ibarat simalakama, masyarakat menginginkan keselamatan, namun disisi lain, jika ada permasalahan mesin dan kondisi cuaca, pihak maskapai terkadang menunda keberangkatan. Ketepatan waktu (*on time performance*) menjadi indikator peringkat pelayanan penerbangan kelas dunia. Pelayanan yang baik akan meningkatkan pendapatan yang pada akhir dapat menarik penanaman modal untuk tertarik (Suprpto., & Saleh, 2022).

Salah satu maskapai yang terus berkembang adalah, maskapai penerbangan Batik. Maskapai ini melayani rute nasional dan internasional. Maskapai ini merupakan 1 grup dengan maskapai penerbangan Lion.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis melakukan penelitian ini untuk mengetahui seberapa efektif dan sejauh mana pengaruh keamanan dan ketepatan waktu terhadap loyalitas konsumen. Peneliti tertarik untuk meneliti adanya pengaruh Keselamatan dan ketepatan waktu terhadap loyalitas pelanggan pada maskapai penerbangan Batik. Permasalahan penelitian adalah, apakah ada pengaruh keamanan terhadap loyalitas pelanggan? apakah ada pengaruh ketepatan waktu terhadap loyalitas pelanggan? apakah ada pengaruh keselamatan dan ketepatan waktu terhadap loyalitas pelanggan? Sedangkan tujuan penelitian adalah untuk mengetahui pengaruh keamanan terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh ketepatan waktu terhadap loyalitas pelanggan, pengaruh keselamatan dan ketepatan waktu terhadap loyalitas pelanggan.

METODOLOGI

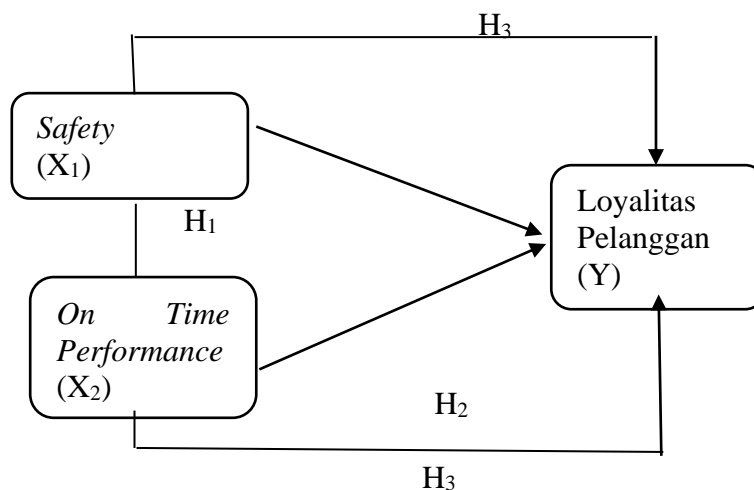
Sampel penelitian sebanyak 30 karyawan. Pengambilan data dengan cara pengisian angket dan wawancara. Responden terdiri dari karyawan maskapai penerbangan Batik dari berbagai bagian. Berikut rincian responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel 1. Data Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Jenis Kelamin	Jumlah Responden	Persentase (%)
Laki-laki	23	77%
Perempuan	7	23%
Total	30	100%

Sumber: Telah diolah Penulis

Sebanyak 10 instrumen pertanyaan pada tiap-tiap variabel. Uji asumsi dilakukan dengan Uji validitas dan realibilitas, analisis regresi linier berganda, dan Uji F(anova). Olah data menggunakan SPSS 25. Analisis regresi adalah suatu model struktural yang bertujuan untuk menguji besarnya kontribusi yang ditunjukkan oleh koefisien regresi masing-masing variabel bebas dalam diagram regresi yang telah ditentukan. Dalam analisis regresi yang telah ditentukan dalam penelitian ini, besarnya hubungan sebab akibat antara variabel bebas (X) dan variabel terikat (Y) akan diperoleh. Berikut konseptual penelitian sebagai berikut,



HASIL dan DISKUSI

Hasil

Pengolahan data dilakukan setelah diadakan wawancara. Kegiatan wawancara dilakukan pada waktu para karyawan senggang dan dihari libur. Berdasarkan olah data uji validitas pertanyaan variabe X1, X2 dan Y didapat hasil sebagai berikut,

Tabel 2. Hasil Uji Validitas Variabel *Safety* (X₁)

NO	Pernyataan	R hitung	R tabel	keterangan
1	Pernyataan 1	0.485	0.361	Valid
2	Pernyataan 2	0.378	0.361	Valid
3	Pernyataan 3	0.628	0.361	Valid
4	Pernyataan 4	0.428	0.361	Valid
5	Pernyataan 5	0.571	0.361	Valid
6	Pernyataan 6	0.558	0.361	Valid
7	Pernyataan 7	0.642	0.361	Valid
8	Pernyataan 8	0.565	0.361	Valid
9	Pernyataan 9	0.798	0.361	Valid
10	Pernyataan 10	0.570	0.361	Valid

Sumber: Data diolah penulis

Semua item pada variabel *Safety* (X₁) valid, karena masing-masing memiliki korelasi Pearson atau r hitung yang lebih besar dari nilai r tabel sebesar 0,361. Hal ini berdasarkan statistik tabel r, dimana nilai df (jumlah responden) adalah N - 2. Penulis menggunakan taraf signifikansi satu arah sebesar 0,05 untuk uji taraf signifikansi. Berdasarkan tabel uji validitas untuk variabel *Safety* (X₁) menunjukkan bahwa setiap item pada kuesioner dari 1 sampai dengan 10 adalah valid, karena r hitung dimulai dari yang terendah sampai yang tertinggi yaitu 0,798 sampai dengan 0,378 > r tabel yaitu adalah 0,361.

Variabel *On Time Performance* (X₂)

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel *On Time Performance* (X₂)

NO	Pernyataan	rhitung	Rtabel	Keterangan
1	Pernyataan 1	0.620	0.361	Valid
2	Pernyataan 2	0.599	0.361	Valid
3	Pernyataan 3	0.381	0.361	Valid
4	Pernyataan 4	0.455	0.361	Valid
5	Pernyataan 5	0.589	0.361	Valid
6	Pernyataan 6	0.390	0.361	Valid
7	Pernyataan 7	0.410	0.361	Valid
8	Pernyataan 8	0.457	0.361	Valid
9	Pernyataan 9	0.536	0.361	Valid
10	Pernyataan 10	0.677	0.361	Valid

Sumber: Data diolah penulis

Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

Tabel 4. Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas Pelanggan (Y)

NO	Pernyataan	Rhitung	rtabel	Keterangan
1	Pernyataan 1	0.619	0.361	Valid
2	Pernyataan 2	0.395	0.361	Valid
3	Pernyataan 3	0.616	0.361	Valid
4	Pernyataan 4	0.541	0.361	Valid
5	Pernyataan 5	0.418	0.361	Valid
6	Pernyataan 6	0.583	0.361	Valid
7	Pernyataan 7	0.603	0.361	Valid
8	Pernyataan 8	0.452	0.361	Valid
9	Pernyataan 9	0.611	0.361	Valid
10	Pernyataan 10	0.697	0.361	Valid

Sumber: Data diolah penulis

Variabel Safety (X₁)

Tabel 5 Hasil Uji Reabilitas Variabel Safety (X₁)

Variabel	Cronbach's Alpha	N Of Items	Keterangan
<i>Safety</i>	0.751	10	Reliabel
<i>OnTime Performance</i>	0.737	10	Reliabel
<i>Loyalitas Pelanggan</i>	0.749	10	Reliabel

Sumber: Data diolah penulis

Hasil uji reliabilitas untuk variabel Customer Loyalty (Y) menunjukkan bahwa semua item pernyataan dalam kuesioner memiliki item - statistik reliabilitas total- Cronbach Alpha sebesar 0.751, 0. 737, 0.749, lebih tinggi dari 0,600. Hal ini berarti pernyataan tersebut dianggap reliabel.

Tabel 6 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.331	5.420		.430	.671
	<i>Safety</i>	.612	.124	.605	4.942	.000
	<i>On Time Performance</i>	.333	.113	.361	2.950	.006

a. Dependent Variable: Loyalitas Pelanggan

Sumber : Data telah diolah penulis menggunakan SPSS 25.00

Berdasarkan hasil yang telah diperoleh dari koefisien regresi di atas, maka dapat dibuat suatu persamaan regresi sebagai berikut :

$$Y = 2.331 + 0,612 X_1 + 0,333 X_2.$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut mengandung arti bahwa setiap kenaikan skor penerapan pada Variabel X_1 (*Safety*) sebesar 0,612 maka akan diikuti meningkatnya Y (*Loyalitas Pelanggan*) sebesar 2.331 dengan asumsi bahwa Variabel X_2 (*On Time Performance*) dalam kondisi tetap. Setiap terjadi kenaikan 1 unit skor untuk variabel X_2 (*On Time Performance*) sebesar 0,333 akan diikuti dengan meningkatnya Y (*Loyalitas Pelanggan*) sebesar 2.331 dengan asumsi bahwa Variabel X_1 (*Safety*) dalam keadaan tetap.

Tabel 7 Hasil Analisis Koefisien Korelasi Berganda

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.799 ^a	.638	.612	2.002

Model Summary^b

Predictors: (Constant), *Safety*, *On Time Performance*

Sumber : Data telah diolah penulis menggunakan SPSS 25.00

Berdasarkan hasil perhitungan diketahui koefisien korelasi sebesar 0,799 menyatakan bahwa kedua variabel tersebut memiliki hubungan yang kuat dan linear positif sesuai dengan tabel tingkat korelasi dan kekuatan hubungan. Dapat diketahui koefisien determinasi yang disesuaikan atau (r^2) sebesar 0,638. Hasil ini berarti variabel independen, (*Safety dan On Time Performance*) kerja dapat menjelaskan 63,8% terhadap variabel dependen yaitu (*Loyalitas pelanggan*), sedangkan sisanya 36.2% dijelaskan oleh variabel lain yang tidak disertakan dalam model ini.

Tabel 8. Hasil Uji Signifikansi Simultan (Uji F)

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	191.037	2	95.519	23.844	.000 ^b
	Residual	108.163	27	4.006		
	Total	299.200	29			

a. Dependent Variable: *Loyalitas Pelanggan*

b. Predictors: (Constant), *Safety*, *On Time Performance*

Sumber : Data telah diolah penulis menggunakan SPSS 25.00

Jika $F_{hitung} > F_{tabel}$ maka H_a diterima, artinya variabel bebas secara simultan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel independen. Berdasarkan pada tabel 4.53 atas nilai F_{hitung} sebesar 23.844. Nilai F_{tabel} dapat

dicari dengan persamaan $df_1 = \text{jumlah variabel bebas}$; artinya $df_1 = 2$, sedangkan $df_2 = n-k-1$; $(30-2-1)$; artinya $df_2 = 27$. Dengan menggunakan signifikansi 5% (0,05) dapat dilihat pada tabel F pada kolom 2 baris 27 yaitu 3,35. Berdasarkan hasil dalam perhitungan tersebut maka dapat disimpulkan bahwa $F_{hitung} > F_{tabel}$ ($23,844 > 3,32$) dan nilai signifikansi $0,005 < 0,05$ sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Kesimpulan dari diterimanya H_a adalah nilai koefisien regresi tidak sama nol artinya Variabel *Safety* (X_1) dan *On Time Performance* (X_2) berpengaruh secara signifikan dan simultan terhadap Variabel Loyalitas Pelanggan (Y).

PEMBAHASAN

Pelayanan dalam transportasi udara meliputi beberapa segi (Sinilele, A. 2016). Yang pertama adalah pelayanan sebelum keberangkatan meliputi pembelian tiket yang cepat dan mudah, ketepatan jadwal tiba dan berangkat, dan proses masuk yang tertib. Pelayanan yang kedua, adalah pelayanan di atas pesawat meliputi tersedianya tempat dan makanan yang layak, terjaminnya keamanan dan kenyamanan, serta datang tepat waktu, dan yang ketiga yaitu pelayanan pada saat pesawat tiba di bandara.

Kepercayaan konsumen yang tinggi juga akan membuat konsumen menentukan apakah konsumen tersebut akan loyal pada jasa yang dipakai atau akan berpindah kepada jasa yang menawarkan hal yang lebih atau reputasi yang lebih baik (Syah, T. Y. R., & Yanuar, T. 2013). Lau and Lee (1999) mengatakan Kepercayaan melibatkan kesediaan seseorang untuk berperilaku tertentu karena dia meyakini bahwa mitranya dalam melakukan transaksi akan memberikan apa yang dia harapkan. Hal ini menunjukkan bahwa jika satu pihak mempercayai pihak lainnya, akan dimungkinkan untuk membentuk sebuah perilaku positif dan niat baik. Oleh karena itu saat konsumen memiliki kepercayaan kepada sebuah produk atau jasa tertentu, maka konsumen memiliki niat untuk membeli produk atau jasa tersebut (Ishak, A., & Luthfi, 2011).

Ketepatan waktu jadwal penerbangan merupakan salah satu pelayanan utama yang diterima oleh penumpang. Pelayanan ini menjadi tolok ukur untuk peningkatan daya saing antar maskapai penerbangan. Keberangkatan pesawat udara yang tepat waktu menjadi tanggung jawab maskapai penerbangan.

Kinerja OTP (on time performance) merupakan tolok ukur ketepatan waktu jadwal penerbangan suatu maskapai penerbangan (Rizki, Y. S., & Samsudin, 2014). Pengukuran kinerja OTP berdasarkan jumlah jadwal penerbangan yang tepat waktu dibandingkan dengan seluruh jadwal penerbangan yang dimiliki oleh suatu maskapai penerbangan

KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan mengenai *Safety* dan *On Time Performance* terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Batik air, maka disimpulkan bahwa, terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara variabel *Safety* dengan Loyalitas Pelanggan Maskapai Batik Air. Penelitian ini menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan signifikan antara *On Time Performance* dengan Loyalitas Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia. Artinya, dengan meningkatnya *On Time Performance*, maka Loyalitas Pelanggan Maskapai Batik Air juga meningkat. Terdapat korelasi yang kuat antara *On*

Time Performance dengan Loyalitas Pelanggan Maskapai Batik Air. Terdapat korelasi positif yang kuat antara On Time Performance dengan Loyalitas Pelanggan Maskapai Batik Air. Terdapat pengaruh positif dan signifikan Safety and OnTime Performance terhadap *Customer Loyalty* jika diperhatikan secara bersama-sama. Pihak maskapai sebaiknya terus meningkatkan rangking keselamatan dan OTP sehingga loyalitas pelanggan dapat meningkat, sehingga jumlah penumpang dapat meningkat.

REFERENSI

- A Ishak, A., & Luthfi, Z. (2011). Pengaruh kepuasan dan kepercayaan konsumen terhadap loyalitas: Studi tentang peran mediasi switching costs. *Jurnal siasat bisnis*, 15(1).
- Gulo, S. (2023). *Perancangan Terminal Penumpang Bandar Udara Internasional Binaka Gunungsitoli, Nias Tema Arsitektur Futuristik* (Doctoral Dissertation, Universitas Quality Berastagi).
- Lau, G. Dan Lee, S. (1999). Consumers' trust in a brand and link to brand loyalty". *Journal of Market Focused Management*.
- Mulyana, Mulyana, and Sufiyanor Sufiyanor. "Analisis Dampak Service Performance dan Kepuasan terhadap Loyalitas Pelanggan." *Majalah Ilmiah Sultan Agung*, vol. 45, no. 119, Nov. 2009, pp. 73-90.
- Nur, A. M., & Ali, A. (2020). Analisis kualitas pelayanan terhadap loyalitas nasabah melalui kepuasan pada Koperasi Kredit Pintu Air Cabang Makassar. *Jurnal PenKomi: Kajian Pendidikan Dan Ekonomi*, 3(2), 86-92.
- Rakhman, A., Farida, N., & Listyorini, S. (2014). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kepercayaan terhadap Loyalitas Pelanggan dengan Kepuasan Pelanggan sebagai Variabel Intervening Studi Pada Pelanggan CV. AHASS Brahma Motor. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 3(4), 57-69.
- Sinilele, A. (2016). Perlindungan Hukum terhadap Penumpang Pada Transportasi Udara Niaga Pada Bandara Sultan Hasanuddin Makassar. *Al Daulah: Jurnal Hukum Pidana dan Ketatanegaraan*, 5(2), 191-212.
- Syah, T. Y. R., & Yanuar, T. (2013). *Perbedaan Pengaruh Citra Merek dan Reputasi Perusahaan terhadap kualitas produk, nilai pelanggan dan loyalitas pelanggan di Pasar Bisnis*. Esa Unggul University.
- Sunarmintyastuti, L., Prabowo, H. A., Sandiar, L., Suprpto, H. A., Manurung, L., & Iramdan, I. (2021). Pengaruh Pelayanan Daring dan Ketepatan Waktu Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan BPRS AL Salaam Cilengsi Bogor. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 7(7), 425-428.
- Suprpto, H. A. (2022). Perencanaan Pemasaran Untuk Usaha.
- Suprpto, H. A., & Saleh, S. (2022). The Role Community Consumption, Inflation and Human Development Index On Economic Growth In West Java. *International Journal of Multidisciplinary: Applied Business and Education Research*, 3(4), 579-584.
- Rizki, Y. S., & Samsudin, R. (2014). Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan Berjadwal di Bandara I Gusti Ngurah Rai-Bali. *Warta Penelitian Perhubungan*, 26(6), 333-349.
- Widiyanto, S. (2022). English for Economic: Text, Vocabulary, and Structure.
- Zulaichah, Z. (2014). Pengaruh Fasilitas Bandar Udara Terhadap Kinerja Ketepatan Waktu Maskapai Penerbangan. *Warta Ardhia*, 40(4), 223-234