

Pengaruh *On Time Performance* Terhadap Loyalitas Pengguna Jasa Penerbangan Maskapai Garuda Indonesia Di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Skripsi. Prodi DIV Manajemen Transportasi Udara, Jenjang Sarjana, Program Diploma IV, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

Pembimbing : Gallis Nawang Ginusti, S.Pd., M.A

Penulis :

Firmansyah

INTISARI

Pada tahun 2019 Indonesia mengalami bencana kebakaran hutan dan lahan terbesar dalam 3 tahun terakhir, sebesar 1.649.258 hektar hutan dan lahan yang terbakar dengan titik panas terbanyak tersebar di pulau Sumatera dan Kalimantan. kabut asap yang terjadi akibat dari karhutla ini membuat sejumlah penerbangan mengalami keterlambatan (*delay*), *reroute*, bahkan terjadi pembatalan. Akibat dari tidak tepatnya waktu keberangkatan dan kedatangan pesawat terbang yang dikarenakan bencana kabut asap yang mengganggu *On Time Performance* maskapai Garuda Indonesia khususnya di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi, sehingga memiliki sedikit banyaknya pengaruh terhadap loyalitas pelanggan. Atas dasar inilah peneliti mencoba untuk melakukan penelitian agar mengetahui seberapa besar pengaruh *On Time Performance* terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari data primer yang diperoleh berdasarkan penyebaran kuisioner. Kuisioner disebarkan kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik *purposive sampling*. Data dianalisis menggunakan regresi linier sederhana, uji T(Parsial) dan koefisien determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa *On Time Performance* berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi. Hal ini dibuktikan dengan hasil pengujian hipotesis nilai t hitung sebesar $11,108 > t \text{ tabel } 1,984467$ dengan nilai signifikansi $0,00 < 0,05$. Hasil perhitungan uji t hitung menunjukkan bahwa H_1 diterima. Variabel *On Time Performance* berpengaruh sebesar 55,7% terhadap loyalitas pelanggan sedangkan sisanya sebesar 44,3% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti oleh peneliti.

Kata Kunci : *On Time Performance*, Garuda Indonesia, loyalitas, Sultan Thaha

The Impact Of On Time Performance On The Loyalty Of Garuda Indonesia Airline Service Users At Sultan Thaha Airport Jambi. Thesis. Diploma IV Air Transport Management Study Program, Yogyakarta Aerospace Technology College.

Pembimbing : Gallis Nawang Ginusti, S.Pd., M.A

Written by :

Firmansyah

ABSTRACT

In 2019 Indonesia experienced the biggest forest and land fires in the last 3 years with total of 1,649,258 acres (ha) of forest and land burned with heat is dispersed across the islands of Sumatra and Borneo, The smots produced by the forest and land fires forced a number of flight delays, rerouting even cancelations. The exact result of airplane departure and arrival time because of a catastrophic fog that distrupts On Time Performance Garuda Indonesia airline especially At Sultan Thaha Airport Jambi, So it has very little and much influence on customer loyalty. This researcher tries to find out the influence of On Time Performance on the customer loyalty and how big its impact.

This research was conducted using quantitative methods. The data used in the study came from was primary data gained from the distribution of the questionnaires. sent out to 100 selected respondents using technique purposive sampling technique. The data were analyzed using linear regression, t-test(Partial), and coefficient determination.

Its Research result shows that the On Time Performance has significant impact on the Loyalty Of Garuda Indonesia Airline service users at Sultan Thaha Airport Jambi. This is verified by the results of the value hypothesis t test calculate at $11,108 > t \text{ table } 1,984467$ with $\text{sig } 0,00 < 0,05$. This implies in this research that H_1 us accepted. From R^2 The variable of On Time Performance affects 55,7% on Customer Loyalty while the remaining 44,3% is affected by other variables which is not in cluded .

Key words : *On Time Performance, Garuda Indonesia, Loyalty, Sultan Thaha*