

FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KETEPATAN WAKTU KEBERANGKATAN PESAWAT DI BANDARA INTERNASIONAL RAJA HAJI ISABILILLAH TANJUNGPINANG

Andar Sri Sumantri

Universitas Maritim AMNI Semarang

Dhanan Abimanto

Universitas Maritim AMNI Semarang

Rahmat Debit Putra

Universitas Maritim AMNI Semarang

***Abstract.** This study analyzes the factors that affect the punctuality of flight departures at Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang international airport. This research method uses observation and questionnaires, while the data analysis method uses multiple linear regression analysis. The results of this study indicate that the variables Maintenance, Scheduling and Air Side Capacity have a positive and significant effect on the On Time Performance by proving the t test for each variable to get a t count of (0.385), (2.822), and (5.176).*

***Keywords:** departure time, maintenance, scheduling, Air side capacity.*

Abstrak. Pada penelitian ini menganalisis faktor yang mempengaruhi ketepatan waktu keberangkatan pesawat di bandara internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang. Metode penelitian ini menggunakan observasi dan kuesioner, sedangkan untuk metode analisis data adalah menggunakan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Maintenance, Scheduling dan Kapasitas Air Side berpengaruh positif dan signifikan terhadap On Time Performance-nya dengan pembuktian uji t masing-masing variabel mendapatkan t hitung sebesar (0,385), (2,822), dan (5,176).

Kata kunci: waktu keberangkatan, maintenance, scheduling, kapasitas Air side.

PENDAHULUAN

Bandar udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batas-batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya. Setiap bandar udara memiliki perusahaan/instansi yang mengelola proses manajemen maupun operasional masing-masing. Di Indonesia, perusahaan/instansi yang mengelola bandar udara ialah PT Angkasa Pura I (Persero), PT Angkasa Pura II (Persero), Militer, Swasta dan AirNav

(AirNavigation). PT Angkasa Pura I (Persero) adalah sebuah perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memberikan pelayanan lalu lintas udara dan bisnis bandar udara di Indonesia yang menitikberatkan pelayanan pada kawasan Indonesia bagian tengah dan kawasan Indonesia bagian timur. Sedangkan PT Angkasa Pura II (Persero) merupakan salah satu BUMN yang bergerak dalam bidang usaha pelayanan jasa kebandarudaraan dan pelayanan jasa terkait bandar udara di wilayah Indonesia Barat. Penerbangan adalah satu kesatuan sistem yang terdiri atas pemanfaatan wilayah udara, pesawat udara, bandar udara, angkutan udara, navigasi penerbangan, keselamatan dan keamanan, lingkungan hidup, serta fasilitas umum lainnya (Undang-undang No.1 Tahun 2009). Menurut M.Nasiruddin (2018:2)

On Time Performance (OTP) merupakan catatan dari ketepatan waktu perusahaan penerbangan pada keberangkatan dan kedatangan penerbangan. Ketepatan waktu dalam satu periode (bulan atau tahun) merupakan penampilan dan keseluruhan ketepatan waktu. Menurut Dirjen Perhubungan Udara ada beberapa faktor yang mempengaruhi OTP suatu penerbangan yaitu sebagai berikut : jarak waktu kedatangan dan keberangkatan pesawat, kerusakan pesawat, cuaca buruk, banyaknya pergerakan dan overload (pergerakan di bandara yang menyebabkan maskapai penerbangan menunggu antrian untuk melakukan landing-takeoff, menunggu penumpang dan kru. OTP merupakan ukuran efektivitas sistem yang mengatur kinerja tepat waktu pada sebuah alat transportasi. Di angkutan umum mengacu pada tingkat kepatuhan layanan terhadap sistem transportasi OTP pesawat.

Ketepatan waktu penerbangan saat keberangkatan maupun kedatangan merupakan salah satu aspek penting sebagai bentuk pelayanan yang diberikan maskapai penerbangan terhadap penumpang selain keselamatan dan kenyamanan. Ketepatan waktu penerbangan sebenarnya telah mengalami peningkatan sejak awal diadakannya kegiatan angkutan udara karena 3 (tiga) alasan. Pertama, perkembangan teknologi penerbangan yang pesat memungkinkan dilaksanakannya kegiatan angkutan udara dalam kondisi cuaca yang bervariasi. Kedua, keinginan yang tinggi oleh badan usaha angkutan udara untuk mendapatkan keuntungan, sehingga pihak maskapai melakukan segala cara untuk selalu meningkatkan kualitas layanan mereka, salah satunya dalam menghindari keterlambatan penerbangan. Ketiga, adanya undang-undang yang mengatur tanggung jawab badan usaha angkutan udara saat terjadi keterlambatan. Namun, meskipun angka ketepatan penerbangan telah meningkat, nyatanya keterlambatan penerbangan karena faktor-faktor tertentu masih kerap terjadi. Dalam dunia penerbangan, dikenal istilah On Time Performance (OTP) yang berarti penerbangan tepat waktu. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh scheduling terhadap ketepatan waktu keberangkatan pesawat (on time performance) di Bandara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang, menganalisis pengaruh maintenance terhadap ketepatan waktu keberangkatan pesawat (on time performance) di Bandara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang, menganalisis pengaruh kapasitas airside terhadap ketepatan waktu keberangkatan pesawat (on time performance) di Bandara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjungpinang.

KAJIAN TEORI

Ketepatan Waktu

On Time Performance (OTP) dan keterlambatan memang tidak bisa terpisahkan, karena keterlambatan merupakan kebalikan dari On Time Performance (OTP). OTP merupakan ketepatan waktu yang bisa dicapai oleh suatu penerbangan, sedangkan keterlambatan dijelaskan dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 tentang Penerbangan. Keterlambatan didefinisikan sebagai adanya perbedaan waktu antara waktu keberangkatan dan kedatangan yang dijadwalkan dengan realisasi waktu keberangkatan atau kedatangan. Menurut Eurocontrol (2016), delay is the time lapse which occurs when a planned event does not happen at the planned time. Keterlambatan adalah selang waktu yang terjadi ketika sebuah kenyataan yang tidak sesuai dengan waktu yang telah direncanakan sebelumnya.

Maskapai penerbangan harus memperhatikan faktor ketepatan waktu, karena ketepatan waktu merupakan salah satu hal yang penting dalam pelayanan kepada pengguna jasa. Setiap maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia pastinya harus terus dievaluasi oleh pemerintah agar faktor OTP dapat terus meningkat. Guna memperhatikan faktor keterlambatan oleh maskapai penerbangan, pemerintah membuat peraturan tentang kompensasi yang harus diterima oleh pengguna jasa, yaitu berdasarkan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 25 Tahun 2008 tentang Penyelenggaraan Angkutan Udara dan Peraturan Menteri Perhubungan Nomor 77 Tahun 2011 tentang Tanggung Jawab Pengangkut Angkutan Udara, penumpang berhak mendapatkan kompensasi dari maskapai apabila penerbangan mereka terlambat atau tidak tepat waktu. Menurut Syahra Ariesta Fitriana Sari (2018:171).

Scheduling

Penjadwalan ini mengacu pada 3 (tiga) jenis keputusan, yaitu : 1) pemeliharaan pesawat, 2) daftar jam keberangkatan, dan 3) awak pesawat. Hal ini berarti, penjadwalan akan lebih efektif ketika ketiga keputusan tersebut dapat dikelola dengan baik. Penelitian dilakukan untuk menghasilkan bukti empiris bahwa scheduling dapat mempengaruhi kinerja maskapai penerbangan yang kemudian menghadirkan maintenance (pemeliharaan) sebagai pemoderasi yang peranannya dapat memperkuat/memperlemah hubungan tersebut khususnya pada kinerja OTP. OTP menunjukkan ketepatan waktu maskapai penerbangan yang apabila melakukan penerbangan tepat waktu akan menunjukkan kinerja dalam persentase sebesar 100%. Menurut Mahendrayani (2016). Tolok ukur kinerja ini berupa persentase ketepatan waktu atau persentase perbandingan waktu antara scheduled time (waktu yang dijadwalkan) dengan actual time (waktu yang sebenarnya) yang mana menjelaskan bahwa nilai OTP tinggi menunjukkan kinerja ketepatan waktu yang baik, sedangkan OTP yang rendah mengindikasikan adanya keterlambatan jadwal penerbangan.

Penjadwalan perusahaan penerbangan memuat keputusan strategis yang konkret terhadap berbagai macam pertimbangan seperti kapasitas jumlah armada dan rute penerbangan, ketersediaan crew, serta satu kesatuan aktivitas crew mulai dari persiapan pesawat hingga pesawat lepas landas. Penjadwalan ini berkaitan dengan flight operation (operasi penerbangan) yang merupakan serangkaian kegiatan yang berkaitan dengan otorisasi dan persiapan serta pelaksanaan rencana penerbangan, seperti mencakup flight dispatch (pengiriman penerbangan), operation controller (pengontrol operasi), dan flight following (penerbangan berikut). Menurut Gifari (2017). Secara rinci berfungsi membuat

jadwal crew, tracking crew, mengatur port crew, memonitor radio navigasi, membuat flight plan, mengisi load sheet, membaca peta meteorologi, menghitung performance pesawat dalam menentukan batasan berat ketika melakukan take off maupun landing, menghitung central of gravity, dan lain sebagainya. Penumpang berhak mendapatkan kompensasi dari maskapai apabila penerbangan mereka terlambat atau tidak tepat waktu. Menurut Syahra Ariesta Fitriya Sari (2018:171).

Maintenance

Sebagaimana yang telah kita ketahui sebuah pesawat terbang tidak lepas dari proses maintenance. Perawatan pesawat udara merupakan salah satu unsur penting dalam penerbangan. Perawatan pesawat udara berfungsi untuk memastikan kelaikudaraan pengoperasian pesawat udara, apabila perawatan pesawat udara tidak dilakukan sesuai dengan standar dan prosedur yang berlaku maka hal tersebut akan membahayakan keselamatan penerbangan. Untuk melakukan kegiatan perawatan setiap pesawat udara memiliki program perawatan (Maintenance Program) yang berisi informasi detail tentang apa, kapan dan bagaimana sebuah pesawat udara dirawat.

Maintenance adalah salah satu kegiatan yang dilakukan untuk merawat atau memelihara termasuk inspeksi, repair, service, overhaul dan penggantian part dalam kondisi tetap baik agar dapat digunakan secara optimal dan dengan tingkat keamanan yang tinggi. Ilmu maintenance didunia banyak dipengaruhi oleh penerbangan, dari awal adanya penerbangan hingga sampai saat ini yang memperhitungkan faktor safety yang tinggi. Untuk dapat melakukan perawatan yang benar, maka setiap pesawat udara diharuskan memiliki program perawatan. Proses awal dari sebuah maintenance pesawat adalah preventive maintenance, yaitu dengan sistem "HARDTIME" atau mengganti seluruh komponen yang memiliki batas waktu melebihi dengan yang sudah ditetapkan. Sistem hardtime mengacu kepada prinsip umur komponen pesawat udara sudah mencapai umur yang ditentukan maka komponen harus diganti walaupun komponen tersebut masih dalam kondisi yang bagus.

Setiap pesawat udara selama beroperasi pasti mempunyai jadwal untuk perawatan. Perawatan ini harus dilakukan karena setiap komponen mempunyai umur pemakaian tertentu sehingga komponen tersebut harus diganti. Selain itu, komponen harus diperbaiki apabila ditemukan terjadi kerusakan. Secara garis besar, program perawatan dapat dibagi menjadi 2 (dua) kelompok besar, yaitu perawatan pencegahan (preventive maintenance) dan perawatan koreksi (corrective maintenance). Preventive maintenance adalah perawatan yang bertujuan mencegah terjadinya kegagalan part atau komponen sebelum komponen itu rusak. Sedangkan corrective maintenance adalah perawatan yang dilakukan bertujuan memperbaiki komponen yang rusak menjadi baik kembali seperti kondisi awalnya. Menurut Ali Rosyidin (2017:4)

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan desain penelitian kuantitatif dengan metode analisis regresi linier berganda. Jumlah populasi pada penelitian ini adalah 70 orang karyawan PT Angkasa Pura II Bandara Internasional Raja Haji Fisabilillah Tanjung Pinang dengan dan sampel yang digunakan adalah sejumlah populasi yaitu 60 orang.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Regresi Linier Berganda

Setelah dilakukan uji asumsi klasik berupa uji normalitas, multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji auto korelasi, data yang dihasilkan dapat dilanjutkan ke uji regresi linier berganda dengan hasil output dari pengolahan SPSS sebagai berikut.

Tabel 1 Hasil Output Uji Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,220	,934		-,236	,815
	x1	,043	,113	,042	,385	,702
	x2	,332	,118	,283	2,822	,007
	x3	,610	,118	,614	5,176	,000

a. Dependent Variable: y

Berdasarkan hasil perhitungan pada tabel 1 diatas dengan menggunakan alat bantu SPSS.V.25 dapat diketahui bahwa persamaan regresi linier berganda adalah :

$$Y=0,220 + 0,043 X1 + 0,332 X2 +0,610 X3 +\mu$$

Persamaan regresi linear berganda tersebut dapat dijelaskan sebagai berikut :

Konstanta sebesar -0,220 menyatakan bahwa jika variabel Sheduling, Maintenance, dan Kapasitas Air side konstan atau tidak berubah maka besarnya variabel Ketepatan Waktu Keberangkatan (On Time Performance) menurun sebesar -0,220

Koefisien regresi Scheduling (X1) sebesar 0,043 artinya jika variabel Maintenance, Kapasitas Air side tetap dan Scheduling ditingkatkan sebesar satu satuan, maka tingkat Ketepatan Waktu Keberangkatan (On Time Performance) akan mengalami peningkatan sebesar 0,043. Koefisien regresi variabel Scheduling begitu kecil maka dapat disimpulkan bahwa variabel tersebut tidak memengaruhi Ketepatan Waktu Keberangkatan (On Time Performance). Dengan demikian hipotesis pertama yang menyatakan Scheduling berpengaruh positif dan signifikan terhadap Ketepatan Waktu Keberangkatan (On Time Performance) ditolak.

Koefisien regresi Maintenance (X2) sebesar 0,332 artinya jika variabel Scheduling dan Kapasitas Air side tetap dan Maintenance ditingkat sebesar satu satuan, maka tingkat Ketepatan Waktu Keberangkatan (On Time Performance) akan mengalami peningkatan sebesar 0,332.

Koefisien regresi Kapasitas Airside (X3) sebesar 0,610 artinya jika variabel Scheduling dan Maintenance tetap dan Kapasitas Airside ditingkatkan sebesar satu satuan, maka tingkat Ketepatan Waktu Keberangkatan (On Time Performance) sebesar 0,610.

μ merupakan variabel yang tidak diteliti yaitu sebesar 0,227 atau sebesar 22,7% yang diperoleh dari $100\% - 77,3\% = 22,7\%$

Uji Hipotesis

Berdasarkan hasil uji t yang diolah dengan SPSS menghasilkan hasil sebagai berikut.

Tabel 2 Hasil Output Uji T
Coefficients^a

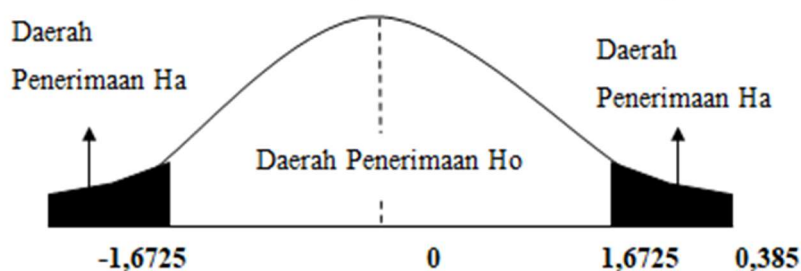
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-,220	,934		-,236	,815
	x1	,043	,113	,042	,385	,702
	x2	,332	,118	,283	2,822	,007
	x3	,610	,118	,614	5,176	,000

a. Dependent Variable: y

Dari hasil tabel 2 uji t dapat dijelaskan sebagai berikut :

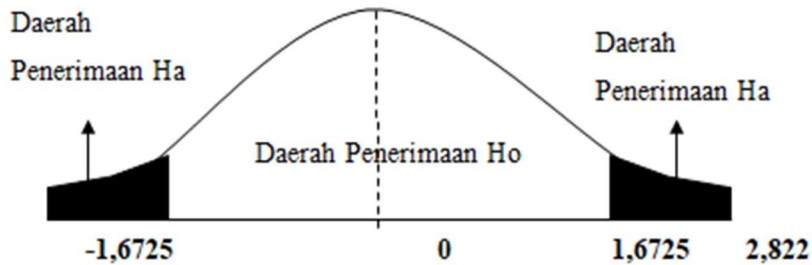
Hasil pengujian diperoleh nilai t hitung untuk variabel scheduling (X1) menunjukkan nilai t hitung = 0,385 dengan tingkat signifikansi 0,702 dengan menggunakan batas signifikan 0,1, nilai t tabel dengan $df = n - k = 60 - 4 = 56$ diperoleh sebesar 1,6725. Dengan demikian diperoleh t hitung ($0,385 < t$ tabel ($1,6725$)) yang berarti H1 ditolak. Dengan demikian (H1) yang menyatakan bahwa scheduling memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Ketepatan Waktu Keberangkatan (On Time Performance) dapat diterima. Grafik pengujian hipotesisnya dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 1 Kurva Uji t Variabel Scheduling



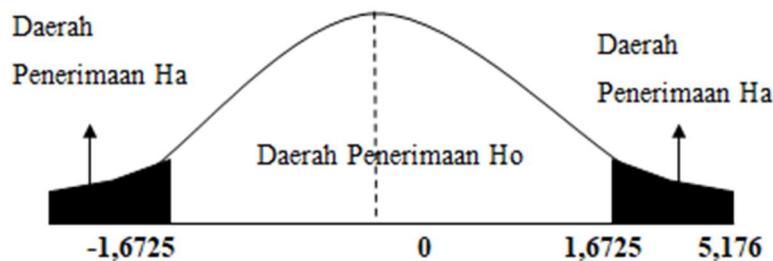
Hasil pengujian diperoleh nilai t hitung untuk variable maintenace (X2) menunjukkan nilai t hitung = 2,822 dengan tingkat signifikansi 0,007. Dengan menggunakan batas signifikansi = 0,1 nilai t tabel dengan $df = n - k = 60 - 4 = 56$ diperoleh sebesar 1,6725. Dengan demikian diperoleh t hitung ($2,822 > t$ tabel ($1,6725$)) yang berarti H2 diterima. Dengan demikian maka Hipotesis kedua (H2) yang menyatakan bahwa maintenance memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Ketepatan Waktu Keberangkatan (On Time Performance) dapat diterima. Grafik pengujian hipotesisnya dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 2 Kurva Uji t Variabel Maintenance



Hasil pengujian diperoleh nilai t hitung untuk variabel Kapasitas Air Side (X3) menunjukkan nilai t hitung = 5,176 dengan tingkat signifikansi 0,000. Dengan menggunakan batas signifikansi 0,1, nilai t tabel dengan $df = n - k = 60 - 4 = 56$ diperoleh sebesar 1,6725. Dengan demikian diperoleh t hitung (5,176) > t tabel (1,6725). Dengan demikian maka Hipotesis ketiga (H3) yang menyatakan bahwa Kapasitas Air Side memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Ketepatan Waktu Keberangkatan (On Time Performance) sehingga dapat diterima dengan baik. Grafik pengujian hipotesisnya dapat digambarkan sebagai berikut :

Gambar 3 Kurva Uji t Variabel Kapasitas Air Side



Koefisien Determinasi (R Square)

Berdasarkan hasil output SPSS berikut koefisien determinasi pada variabel yang diajukan dalam penelitian ini.

Tabel 3. Hasil Uji R

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,886 ^a	,785	,773	,893

- a. Predictors: (Constant), x3, x2, x1
- b. Dependent variabel : y

Hasil uji regresi di atas didapatkan angka koefisien determinasi (Adjusted R Square) sebesar 0,773. Hal ini berarti scheduling (X1), maintenace (X2), Kapasitas Air Side (X3), memiliki kontribusi sebesar 77,3% dalam mempengaruhi Ketepatan Waktu Keberangkatan (On Time Performance) (Y). Sedangkan sisanya $100\% - 77,3\% = 22,7\%$, dijelaskan oleh faktor-faktor yang lain di luar variabel yang diteliti.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut, yaitu hasil pengujian statistik dengan persamaan linier berganda adalah jika Maintenance dan kapasitas Air Side tetap dan Scheduling ditingkatkan sebesar 0,043 maka nilai On Time Performance-nya sebesar 0,043 dan diperoleh bahwa variabel Scheduling (X1) secara parsial mempunyai pengaruh positif terhadap variabel Ketepatan Waktu Keberangkatan (On Time Performance) (Y) namun hipotesis ditolak karena nilai t hitung $(0,385) < t$ tabel $(1,6725)$.

Hasil pengujian statistik dengan persamaan linier berganda adalah jika Scheduling dan Kapasitas Air side tetap dan Maintenance ditingkatkan sebesar 0,332 maka nilai On Time Performance-nya sebesar 0,332 dan diperoleh bahwa variabel Maintenance (X2) secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Ketepatan Waktu Keberangkatan (On Time Performance) (Y) hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel Maintenance yaitu sebesar 0,332 bertanda positif, dan signifikan dijelaskan dengan nilai t hitung $(2,822) > t$ tabel $(1,6725)$.

Hasil pengujian statistik dengan persamaan linier berganda adalah jika Scheduling dan Maintenance dan Kapasitas Air Side ditingkatkan sebesar 0,610 maka nilai On Time Performance-nya sebesar 0,610 dan diperoleh bahwa variabel Kapasitas Air side (X3) secara parsial mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Ketepatan Waktu Keberangkatan (On Time Performance) (Y) hal ini dibuktikan dengan nilai koefisien regresi variabel Kapasitas Air side yaitu sebesar 0,610 bertanda positif, dan signifikan dijelaskan dengan nilai t hitung $(5,176) > t$ tabel $(1,6725)$.

Hasil pengujian statistik dengan persamaan regresi linier berganda diperoleh bahwa variabel Scheduling (X1), Maintenance (X2), dan Kapasitas Air side (X3) secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap variabel Ketepatan Waktu Keberangkatan (On Time Performance) (Y), hal ini dibuktikan dengan nilai F hitung $> F$ Tabel yaitu $68,066 > 2,77$.

REFERENSI

Arief, Aprilya Ramadhani. Suryani, Fitri. 2018 “Analisis Rencana Kebutuhan Geometrik Dan Perkerasan Fasilitas Sisi Udara Terhadap Pengoperasian Pesawat Terkritis Di Bandar Udara Kufar Maluku” *Ikraith-Teknologi*, Vol.2 No.1 Hal 26

Ariyani, Meilinda. P, Patricia Dhiana. 2018 “Pengaruh Persediaan Barang Terhadap Perputaran Kas Dengan Biaya Operasional Sebagai Variabel Intervening Pada Cv Putri Mupakat”. Vol.4 No.4 Hal 10 ISSN:2502-7697

A, Abdul Syukur. Sunarto, Daryadi. 2017 “Penguujian Vibrasi Pada Test Cell Turbofan Engine Type Cfm 56-7b” *Jurnal Rekayasa Mesin*. Vol.12 No.3 Hal 103 ISSN:1411-6863

Dewi, Kadek Yati Fitria. 2017 “Penerapan L-R-Directed Thinking Dalam Mengubah Hipotesis Tentatif Menjadi Hipotesis Definitif Dalam Kegiatan Riset”. Vol.4 No.3 Hal 3

Dortina, Yunika. Kausar, Devi Roza K. 2017 “Pengaruh On Time Performance Terhadap Minat Beli Ulang Pada Pt. Garuda Indonesia (Persero) Tbk” Vol.5 No.2 Hal 35-36 ISSN:2339-1987

Ilhamsyah, Iqbal. Setijono, Eko. 2018 “Analisis Perbandingan Maintenance Metode Msg 2 Dan Msg 3 Pada Inspection C Check Pesawat Boeing 737-300”. *Politeknik Penerbangan Surabaya*. Hal 1 ISSN:2548-8112

Ismail, Farida Fitriani. Sudarmadi, Dedy. 2019. “Pengaruh Sistem Informasi Akuntansi Dan Pengendalian Internal Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Beton Elemen Persada”. *Jurnal Akuntansi, Audit dan Sistem Informasi Akuntansi*. Vol.3 No.1 Hal 6 ISSN:2550-0732

Mahendrayani, Ni Wayan Ita. 2016 “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening (Studi Pada Pelanggan Lion Air Dibandara Juanda Surabaya)”. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol.4 No.3 Hal 3

Marasabessy, Ronny. Timboeleng, James A. dan Lefrandt, Lucia I. R. 2020. “Perencanaan Pengembangan Bandar Udara Namrole Kabupaten Buru Selatan Provinsi Maluku”. *Jurnal Sipil Statik*. Vol.8 No.2 Hal 189 ISSN:2337-6732

Mahendrayani. Ita, Ni Wayan. 2016 “Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Kepercayaan Sebagai Variabel Intervening.(Studi Pada Pelanggan Lion Air Dibandara Juanda Surabaya)”. *Jurnal Ilmu Manajemen*. Vol.4 No.3 Hal 3

Ningrat, Luh Dewi Trimurdani Mas. 2018 “Lingkungan Kerja, Karakteristik Individu, Motivasi dan Kepuasan Kerja Pilot Maskapai Lion Air”. *Jurnal Manajemen dan Bisnis*. Vol.15 No.4 Hal 44 ISSN:1829-8486

Nasiruddin, M. Fanida, Eva Hany S.AP., M.AP. 2018 “Kualitas Pelayanan Prima (Excellent Service) di PT Angkasa Pura 1 (Persero) Bandar Udara Juanda Surabaya”. *Kajian Manajemen Pelayanan Publik*. Vol.1 No.1 Hal 2

Pradnyandari, Tri Satya. Purnawati, Ni Ketut. 2019 “Peran Maintenance Dalam Memoderasi Pengaruh Scheduling Terhadap Kinerja Maskapai Penerbangan (Studi Pada

Garuda Indonesia Airline)". E-Jurnal Manajemen. Vol.8 No.6 Hal 3478. ISSN : 2302-8912

Pranoto, Asmarsha Qathrinada. 2019 "Kompensasi Sebagai Bentuk Tanggung Jawab Pihak Maskapai Penerbangan Dalam Keterlambatan Jadwal Penerbangan Komersial Di Indonesia". Jurnal Privat Law. Vol.7 No.1 Hal 125

Pratiwi, Rani Diah. Yuline, Muhammad Asrori. 2020 "Analisis Perilaku Narsisme Pada Peserta Didik Kelas Xii Mipa Man 2 Pontianak Tahun 2019". Vol.9 No.2 Hal 5 ISSN : 2715-2723

Ridha, Nikmatur. 2017 "Proses Penelitian, Masalah, Variabel Dan Paradigma Penelitian". Jurnal Hikmah. Vol.14 No.1 Hal 5-6 ISSN:1829-8419

Rosyidin, Ali 2017 "Perbaikan, Dampak Korosi Pada Pesawat Udara Boeing 737". Vol.1 No.1 Hal 5-6

Sari, Syahra Ariesta Fitria. Supriono. 2018 "Analisis Dampak On Time Performance (OTP) Pada Kegiatan Transportasi Udara (Studi Pada Keterlambatan Jadwal Penerbangan Di Bandar Udara Internasional Adisutjipto, Yogyakarta)". Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol.60 No.2 Hal 169-171

Situmorang, Untari Christa. 2017 "Penerapan Aspek Keselamatan Penerbangan Di Bandara X Pada Maskapai Y". Penerapan Aspek Keselamatan/ Higeia. Vol.1 No.2 Hal 90-91 ISSN:1475-362846

Trimurdani, Luh Dewi. Ningrat, Mas. 2018 "Lingkungan Kerja, Karakteristik Individu, Motivasi dan Kepuasan Kerja Pilot Maskapai Lion Air". Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol.15 No.4 Hal 44 ISSN:1829-8486

Nugroho, Ari Gusti. Setijono, Eko. 2018 "Efisiensi Fasilitas Perawatan Pesawat Udara Terhadap Ruang Slot Di Hangar 4 Gmf Aeroasia (Studi Kasus Untuk Pesawat Boeing 737-800 NG)". Politeknik Penerbangan Surabaya. Hal 1 ISSN:2548-8112

Sari, Syahra Ariesta Fitria. Supriono. 2018 "Analisis Dampak On Time Performance (OTP) Pada Kegiatan Transportasi Udara (Studi pada Keterlambatan Jadwal Penerbangan di Bandar Udara Internasional Adisutjipto, Yogyakarta)" Jurnal Administrasi Bisnis (JAB). Vol.60 No.2 Hal 169-171