



# Pengaruh *On Time Performance* Kereta Api Bandara YIA terhadap Kepuasan Penumpang Pesawat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta

Rosa Linda\*, Rahimudin

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta

**Abstrak:** Perkembangan moda transportasi semakin beragam dengan banyaknya alternatif untuk menuju atau keluar dari bandar udara salah satunya adalah kereta api bandara yang saat ini sangat digemari oleh penumpang pesawat yang akan bepergian. Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui apakah *On Time Performance* kereta api bandara berpengaruh terhadap kepuasan penumpang pesawat dan indikator apa yang mempengaruhi kepuasan penumpang pesawat yang menggunakan kereta api bandara. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang sudah pernah menggunakan jasa kereta api bandara untuk penumpang yang datang dan berangkat melalui Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Sampel berjumlah 100 responden dan pengumpulan data menggunakan metode kuesioner. Teknik analisis yang digunakan untuk menjawab hipotesis adalah regresi linier sederhana. Berdasarkan hasil penelitian ini terdapat dua variabel yaitu *On Time Performance* (X) dan kepuasan penumpang (Y). Penelitian ini menunjukkan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima di tunjukkan dengan nilai  $t$  hitung sebesar  $10,771 > t$  tabel dan nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa variabel pengaruh *on time performance* (X) berpengaruh terhadap kepuasan penumpang (Y) di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Adapun indikator yang telah diuji dan didapati bahwa yang mempengaruhi kepuasan penumpang dengan nilai persentase 70% dari 100 sampel yang diambil, menunjukkan sangat setuju atas pernyataan yang terdapat kuesioner penelitian ini bahwa "jadwal keberangkatan kereta api bandara yang sesuai dengan jadwal keberangkatan pesawat".

**Kata kunci:** *On Time Performance*, Kepuasan Penumpang, Kereta Bandara, Bandar Udara Internasional Yogyakarta

DOI:

<https://doi.org/10.47134/rail.v1i2.2677>

\*Correspondence: Rosa Linda

Email: [rosalindaa542@gmail.com](mailto:rosalindaa542@gmail.com)

Received: 01-02-2023

Accepted: 15-03-2023

Published: 30-04-2024



**Copyright:** © 2024 by the authors. Submitted for open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution-ShareAlike (CC BY SA) license (<http://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).

**Abstract:** The development of transportation modes is increasingly diverse with many alternatives to get to or out of the airport, one of which is the airport train which is currently very popular with airplane passengers who will travel. The purpose of this study was to determine whether the *On Time Performance* of airport trains affects the satisfaction of airplane passengers and what indicators affect the satisfaction of airplane passengers who use airport trains. This research uses quantitative methods. The population in this study were passengers who had used airport train services for passengers arriving and departing through Yogyakarta International Airport. The sample amounted to 100 respondents and data collection using a questionnaire method. The analysis technique used to answer the hypothesis is simple linear regression. Based on the results of this study, there are two variables, namely *On Time Performance* (X) and passenger satisfaction (Y). This study shows that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted as indicated by the  $t$  value of  $10.771 > t$  table and a significant value of  $0.001 < 0.05$ , it can be concluded that the variable influence on time performance (X) has an effect on passenger satisfaction (Y) at Yogyakarta International Airport. The indicators that have been tested and found that affect passenger satisfaction with a percentage value of 70% of the 100 samples taken, indicate that they strongly agree with the statement contained in this research questionnaire that "the airport train departure schedule matches the aircraft departure schedule".

**Keywords:** *On Time Performance*, Passenger Satisfaction, Airport Train, Yogyakarta International Airport

## Pendahuluan

Transportasi menjadi kebutuhan yang sangat penting bagi masyarakat di era modern saat ini untuk beralih dari satu tempat ke tempat lain secara cepat. Menurut Azis dan Asrul (2014) Kegiatan ekonomi masyarakat bergantung pada transportasi, menjadikannya sebagai kebutuhan sekunder atau kebutuhan turunan. Kontribusi transportasi sangat bermanfaat bagi pertumbuhan wilayah secara keseluruhan, terutama dalam hal interkoneksi aset-asetnya. Hal ini terlihat dari perkembangan transportasi, khususnya di Yogyakarta, di mana perkembangan ini terjadi lebih cepat dibandingkan dengan kebutuhan angkutan umum. Salah satunya moda kendaraan yang saat ini populer yang menjadi pilihan masyarakat adalah Pesawat Udara (Selvakumar, 2024; Zhang, 2024).

Di Yogyakarta sendiri saat ini memiliki bandara baru yaitu Bandara Internasional Yogyakarta dimana berlokasi di Kulon Progo, dengan jaraknya cukup jauh dari ibu kota sekitar 1,5-2 jam, maka ada sejumlah pilihan cara menuju atau keluar dari bandara yaitu: Pertama, Damri dengan berbagai titik poin penjemputan dan pengantaran meliputi terminal imogiri, terminal Borobudur dan lain-lain, dengan tarif biaya mulai dari Rp.20.000 dan beroperasi mulai jam 04.00-16.00 WIB. Kedua, Travel Mobil antar jemput bandara yang melayani penumpang yang akan berangkat atau keluar dari bandara sampai ke alamat tujuan dengan tarif mulai Rp.50.000-Rp.150.000. Ketiga, Kereta Api Bandara YIA yang berada di pusat kota Jogja dan langsung menuju bandara yang memiliki 2 jenis kereta yaitu Kereta Api Bandara Reguler dengan waktu tempuh 39 menit dengan tarif Rp 10.000 dengan arah (Yogyakarta-Wates), tarif Rp. 20.000 arah (Yogyakarta-Wates-YIA). Sementara, Kereta Api Bandara Xpress dengan waktu tempuh perjalanan 35 menit tanpa berhenti di stasiun wates, dan biaya tiket Rp.50.000 (Stasiun Yogyakarta-*Stasion Yogyakarta International Airport*).

Namun merujuk pada fenomena yang terjadi di lapangan, hasil observasi peneliti menemukan bahwa pembelian tiket yang jumlahnya masih terbatas dikarenakan jadwal kereta masih sedikit sehingga sebagian besar penumpang tidak memperoleh tiket tersebut hal ini menyebabkan penumpang harus jauh-jauh waktu untuk memesan tiket mengubah pilihan transportasi lain. Dapat dilihat pada jadwal kereta api yang sedikit terutama di waktu padat pesawat, Maka dari itu perlu adanya penambahan jadwal Kereta Bandara YIA maupun penambah kapasitas gerbong kereta untuk penumpang melihat banyaknya minat yang menggunakan moda transportasi kereta bandara baik untuk bepergian, wisatawan bahkan mengantar keluarga ke bandara. Selain itu, salah satu bentuk pelayanan yang di berikan PT Railink untuk penggunaanya adalah ketepatan waktu. Masyarakat menggunakan faktor waktu untuk memilih sarana sebagai moda transportasi yang akan di gunakan. Ketepatan waktu sangatlah penting karna waktu sangat erat kaitannya dengan penjadwalan keberangkatan penumpang yang akan berangkat melalui Bandara Internasional Yogyakarta yang menggunakan Kereta Api Bandara YIA.

Keterlambatan perjalanan kereta bandara, yang mengakibatkan penundaan bagi calon penumpang dalam penerbangan, merupakan salah satu masalah dalam integrasi kereta bandara dan pesawat terbang yang telah ditemui (Huang, 2023; Paikrao, 2023; Sharma, 2023). Merujuk pada hasil observasi peneliti di lapangan, salah satu penyebab keterlambatan perjalanan adalah karena kendala dilintas yang terjadi kepada kereta api bandara. Sesaat setelah kereta api berangkat kemudian berhenti akibat tidak dapat bergerak karena gangguan yang tidak dapat di-handle oleh teknisi kereta api (TKA) maka dilakukan pergantian kereta untuk penumpang dan melanjutkan pejalannya (Elsanhoury, 2023; Gunturi, 2023; Ilyas, 2023). Hal lain yang menyebabkan keterlambatan adalah pemberhentian kereta api yang di akibatkan karna adanya antrean kereta api, baik antar stasiun ke stasiun atau petak jalan dan faktor lainnya. Faktor eksternal lainnya yang tidak dapat diprediksi yaitu kecelakaan pada kereta api bandara yang masih sering terjadi sehingga menghambat ketika melakukan perjalanan dan tentu dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan kepuasan penumpang (Parmaksizoglou, 2023). Hal ini berdampak kepada penumpang yang akan berangkat dan akhirnya beralih mencari transportasi lain untuk menuju Bandara Internasional Yogyakarta dan dapat mempengaruhi kepuasan penumpang dalam ketepatan waktu, dimana PT Railink Bandara YIA sendiri memiliki standar pencatatan untuk proses kedatangan dan keberangkatan kereta yang dicatat secara rutin dalam pelaporan operasional.

## Metode

Metodologi penelitian kuantitatif deskriptif diterapkan dalam penelitian ini, yang mana ialah pendekatan keilmuan untuk mengumpulkan data untuk aplikasi dan tujuan tertentu. Karena metodologi ini didasarkan pada prinsip-prinsip ilmiah, seperti rasionalitas, empiris, dan sistematis, maka metodologi ini merupakan pendekatan ilmiah untuk mempelajari aspek-aspek tertentu dari kehidupan masyarakat (Sugiyono, 2018). Proses pengumpulan data primer dilakukan dengan memberikan survei kepada partisipan yang pernah menggunakan KA Bandara Internasional Yogyakarta yang diperuntukkan bagi para penumpang.

## Hasil dan Pembahasan

Pembahasan dalam penelitian ini bertujuan untuk menguji hubungan Pengaruh *On Time Performance* Kereta Api Bandara Terhadap Kepuasan Penumpang pesawat di Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Penelitian ini menggunakan kuesioner yang terdiri dari 16 pertanyaan untuk memperoleh data, sehingga data yang dikumpulkan hanya menggambarkan pendapat penumpang pesawat yang menggunakan kereta api bandara untuk keluar dan menuju ke Bandar Udara Internasional Yogyakarta. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 orang untuk mewakili pendapat

penumpang secara menyeluruh, sehingga peneliti tidak mampu mengontrol jawaban responden yang tidak mampu menunjukkan keadaan sesungguhnya.

Berdasarkan hasil uji hipotesis pada penelitian ini yang menerapkan uji regresi linear sederhana yang dikarenakan jumlah variabel  $x$  yang kurang dari dua sehingga menggunakan uji ini, sehingga hasil yang didapatkan untuk membuktikan pengaruh antara variabel bebas yaitu *on time performance* (X) terhadap kepuasan penumpang (Y), di dapatkan nilai konstanta sejumlah 18,270 serta nilai koefisien pada variabel  $x$  adalah 0,418 yang bernilai positif sehingga akan meningkatkan kepuasan penumpang kereta api bandara di Bandara Internasional Yogyakarta. Adapun uji  $t$  yang dilakukan pada penelitian ini dengan kaidah pengujian dengan menetapkan taraf nyata (*level of significant*) sejumlah 0,05 atau 5% sehingga pada penelitian ini didapatkan nilai  $0,001 < 0,05$   $H_0$  di terima atau signifikan bahwa pengaruh variabel independen secara parsial terdapat variabel dependen. Hasil kuesioner yang dilakukan pada bulan September 2023 merujuk pada Output pada uji koefisien determinasi pada model *summary* diketahui nilai R Square 0,734 atau 73,4% hal ini mengandung arti bahwa pengaruh antara variabel *on time performance* kereta api bandara terhadap kepuasan penumpang adalah sebesar 73,4%. Hal ini juga terbukti benar adanya karena peneliti sudah melakukan olah data dengan menggunakan program SPSS dan melihat secara langsung keadaan lokasi bahwa penumpang memberikan penilaian sesuai dengan keadaan yang sebenarnya. Sedangkan sisanya 26,6% kepuasan penumpang pesawat yang menggunakan kereta api bandara sebagai moda transportasi menuju dan keluar di Bandara Internasional Yogyakarta diinterpretasikan oleh variabel lain yang tidak diperiksa di dalam penelitian ini. Hal ini diperkuat dengan uji koefisien korelasi yang diterapkan untuk membuktikan arah dan kuatnya korelasi antar dua variabel yang dibuktikan dengan nilai pada pedoman untuk membuktikan koefisien korelasi yang memiliki tingkat hubungan dari sangat rendah hingga sangat kuat dengan skala nilai interval koefisien, sehingga di dapatkan dalam penelitian ini menghasilkan angka 0,734 yang dinyatakan dalam tabel korelasi antara *on time performance* dengan kepuasan penumpang sehingga hubungan memiliki arti positif atau hubungan kuat yang di dasarkan pada rentang koefisien 0,060-0,799 yang mempunyai tingkat korelasi yang kuat.

Merujuk pada hasil analisis penelitian ini yaitu Pengaruh *On Time Performance* Kereta Api Bandara terhadap Kepuasan Penumpang pesawat di Bandara Internasional Yogyakarta, terdapat dua variabel yaitu *on time performance* (X) dan kepuasan penumpang (Y). Penelitian ini membuktikan bahwa  $H_0$  di tolak dan  $H_a$  diterima sesuai dengan uji hipotesis dimana nilai uji statistik dan tingkat signifikan serta kriteria akan diuji dan dibuktikan kebenarannya, adapun di tunjukkan dengan nilai dalam penelitian ini didapati hasil  $t$  hitung sebesar  $10,771 > t$  tabel dan nilai signifikan sebesar  $0,001 < 0,05$ , maka bisa dirumuskan bahwa variabel pengaruh *on time performance* (X) mempengaruhi kepuasan penumpang (Y) di Bandara Internasional Yogyakarta. Ini menginterpretasikan bahwa

semakin meningkat ketepatan waktu yang ditetapkan maka akan semakin meningkat pula kepuasan penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta.

Adapun hasil analisis dalam penelitian ini menunjukkan bahwa ada beberapa indikator yang mempengaruhi kepuasan penumpang antara lain: jadwal keberangkatan, waktu tempuh, ketepatan waktu, dan pemeliharaan kereta api, yang dimana di cantumkan dalam kuesioner yang diberikan kepada 100 sampel yang datanya akan di olah oleh peneliti dengan tujuan mampu melihat seberapa besar dari indikator paling unggul dan mempengaruhi kepuasan penumpang. Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa respons pernyataannya “waktu keberangkatan kereta api bandara sesuai dengan jadwal keberangkatan pesawat terbang” mayoritas menjawab sangat setuju sebanyak 70 orang dan setuju sebanyak 25 orang, sehingga di simpulkan pada pernyataan ini persentase sebanyak 70% orang memilih sangat setuju, hal tersebut berperan besar dimana ketersediaan jadwal kereta api yang telah sesuai dengan jadwal penerbangan sehingga jasa ini akan diminati pelanggan yang akan bepergian dan datang melalui Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan opsional yang tersedia sehingga akan mempermudah penumpang serta bisa memuaskan para pelanggan dan menaikkan citra perusahaan yang baik dimata konsumennya.

## Simpulan

Berdasarkan pada hasil pembahasan dan analisis data terhadap 100 responden yang menjadi sampel penelitian mengenai pengaruh *on time performance* kereta api bandara pada kepuasan penumpang di Bandara Internasional Yogyakarta, maka didapatkan kesimpulan diketahui nilai signifikan pengaruh *on time performance* (X) terhadap kepuasan penumpang (Y) adalah  $0,001 < 0,05$ , Dengan demikian, dapat dibuktikan bahwa ada dampak yang signifikan terhadap *on time performance* (X) dengan kepuasan penumpang (Y). Persentase mengacu pada output di atas diketahui nilai R Square 0,734, artinya korelasi antara variabel *on time performance* kereta api bandara terhadap kepuasan penumpang adalah sebesar 73,4%. Lalu sisanya 26,6% digambarkan kepada variabel lainnya yang tidak diikutkan ke penelitian ini. Adapun indikator yang mempengaruhi kepuasan penumpang yang paling dominan dengan nilai persentase 70% dari 100 sampel yang diambil, membuktikan sangat setuju atas pernyataan yang terdapat kuesioner penelitian ini bahwa “jadwal keberangkatan kereta api bandara yang sesuai dengan jadwal keberangkatan pesawat”.

## Daftar Pustaka

- Azis, R., dan Asrul. (2014). Pengantar Sistem dan Perencanaan Transportasi. Yogyakarta: Deepublish.
- Anggraeni Putri, E. (2016). Evaluasi Kinerja PT. Garuda Indonesia Terhadap On Time Performance Maskapai Citilink Bulan Juni 2016 Bandar Udara Internasional I Gusti

- Ngurah Rai Bali. Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.
- Dispar, P. I. P. "Jadwal Kereta Api Bandara YIA". <https://visitingjogja.jogjaprovo.go.id/id/>. Diakses pada 05 Juli 2023
- Elsanhoury, M. (2023). Emerging Wireless Technologies for Reliable Indoor Navigation in Industrial Environments. *Proceedings of the 36th International Technical Meeting of the Satellite Division of the Institute of Navigation, ION GNSS+ 2023*, 1706–1714. <https://doi.org/10.33012/2023.19225>
- Ferdiansyah, E., & Risdiyanto, R. (2022). Layanan Kereta Bandara Yogyakarta International Airport Menurut Perspektif Penumpang. *Rancang Bangun Teknik Sipil*, 8(2), 23-28.
- Ghozali, Imam. 2009. "Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS". Semarang: UNDIP.
- Gunturi, S. K. (2023). Real-Time Masked Face Recognition in the Wild with few shots. *Proceedings - International Conference on Developments in ESystems Engineering, DeSE*, 303–310. <https://doi.org/10.1109/DeSE60595.2023.10469038>
- Haryono, Sigit. (2010). Analisis Kualitas Pelayanan Angkutan Umum (Bus Kota) di Kota Yogyakarta. *Jurnal Transportasi*. 7(2), 2-14.
- Huang, K. W. (2023). IWGAN: Anomaly Detection in Airport Based on Improved Wasserstein Generative Adversarial Network †. *Applied Sciences (Switzerland)*, 13(3). <https://doi.org/10.3390/app13031397>
- Ilyas, A. (2023). Deep Learning for Violence Detection in Surveillance: The Role of Transfer Learning and Pre-Trained Models. *2023 24th International Arab Conference on Information Technology, ACIT 2023*. <https://doi.org/10.1109/ACIT58888.2023.10453685>
- Khairunnisa, K., Yoeliastuti, Y., & Wibowo, E. W. (2019). Analisis Harga Tiket Dan Fasilitas Transaksi Terhadap Kepuasan Penumpang Kereta Api Bandara Soekarno Hatta. *Jurnal Lentera Bisnis*, 8(2), 59-75.
- Kotler, P. (2015). *Manajemen Pemasaran, Edisi Milenium*. (2002). Jakarta: PT. Prehalindo.
- Paikrao, P. D. (2023). Smart Emotion Recognition Framework: A Secured IoVT Perspective. *IEEE Consumer Electronics Magazine*, 12(1), 80–86. <https://doi.org/10.1109/MCE.2021.3062802>
- Parmaksizoglou, I. A. (2023). Design of a Demand Responsive Transport service using Distributed Constraint Optimization for airport access. *2023 8th International Conference on Models and Technologies for Intelligent Transportation Systems, MT-ITS 2023*. <https://doi.org/10.1109/MT-ITS56129.2023.10241535>
- Priyastama, Romie. (2017). *Buku Sakti Kuasai SPSS Pengelolaan data dan Analisis data*. Yogyakarta: Start Up
- PT.KAI. (2017). "Sejarah Perkeretaapian". <https://heritage.kai.id/page/sejarah-perkeretaapian>. Diakses pada tanggal 05 Juli 2023.
- PT. Angkasa Pura I. (2020). "Bandar Udara Yogyakarta International Airport". <https://yogyakarta-airport.co.id/id>. Diakses 05 Juli 2023
- Sekaran, Uma dan Roger Bougie. (2017). *Metode Penelitian untuk Bisnis: Pendekatan Pengembangan-Keahlian*. Ed. 6, Jakarta Selatan: Salemba Empat
- Selvakumar, V. (2024). Blockchain-aware federated anomaly detection scheme for multivariate data. *Artificial Intelligence, Blockchain, Computing and Security - Proceedings*

*of the International Conference on Artificial Intelligence, Blockchain, Computing and Security, ICABCS 2023, 1, 690–698. <https://doi.org/10.1201/9781003393580-102>*

Setiawan, A. H. (2016). Pengaruh Kondisi Fisik dan Nonfisik Kereta Api Bandara Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Railink di Medan. Skripsi Thesis, Universitas Medan Area.

Sharma, A. (2023). Designing, Modeling, and Fabrication of a Novel Solar-Concentrating Spittoon against COVID-19 for Antibacterial Sustainable Atmosphere. *Sustainability (Switzerland)*, 15(12). <https://doi.org/10.3390/su15129286>

Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Jakarta: Alfabeta.

Syaifullah dan Mira. (2018). Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah PT. Pegadaian (Persero) Batam. Skripsi Thesis, Universitas Putera Batam.

Undang-Undang No 22 tahun 2009, Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.

Yoga Pratama, Febri. (2020). Pengaruh On Time Performance Kereta Api Bandara Solo Ekspres Terhadap Kemudahan Penumpang Pesawat Di Bandar Udara Internasional Adi Soemarmo Boyolali. Skripsi Thesis, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan.

Zhang, W. (2024). Air Traffic Flow Identification and Recognition in Terminal Airspace through Machine Learning Approaches. *AIAA SciTech Forum and Exposition, 2024*. <https://doi.org/10.2514/6.2024-0536>