

## **ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh kualitas pelayanan, keterlambatan penerbangan, dan manajemen waktu secara parsial terhadap kepuasan pelanggan BATIK AIR. Penelitian ini dikategorikan dalam penelitian studi kasus, dengan populasi seluruh pelanggan BATIK AIR dengan sampel sebanyak 100 penumpang yang menggunakan penerbangan BATIK AIR. Teknik analisis yang digunakan adalah uji regresi linear berganda, dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas pelayanan berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan keterlambatan penerbangan, dan manajemen waktu berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. (2) Kualitas pelayanan secara parsial berpengaruh negatif terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan keterlambatan penerbangan, dan manajemen waktu secara parsial berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci: kualitas pelayanan, keterlambatan penerbangan, manajemen waktu, kepuasan pelanggan.

## **ABSTRACT**

*This study aims to determine the effect of service quality, flight delays, and time management partially on customer satisfaction BATIK AIR. This research is categorized in a case study research, with a population of all BATIK AIR customers with a sample of 100 passengers using BATIK AIR flights. The analysis technique used is multiple linear regression test, and t test. The results showed that (1) Service quality has a negative effect on customer satisfaction, while flight delays and time management have a positive effect on customer satisfaction. (2) Service quality partially has a negative effect on customer satisfaction, while flight delays and time management have a partially positive effect on customer satisfaction.*

*Keywords: service quality, flight delays, flight delays, time management, customer satisfaction.*