

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Industri penerbangan saat ini semakin meningkat dan globalisasi telah mendorong dunia bisnis penerbangan menjadi semakin kompetitif dan mempertajam persaingan yang akhirnya membawa konsekuensi hanya perusahaan penerbangan yang mempunyai kemampuan bersaing saja yang dapat bertahan. Persaingan yang kompetitif ini dialami tidak hanya dengan maskapai penerbangan domestik tetapi juga dengan maskapai penerbangan internasional. Persaingan dengan maskapai penerbangan domestik yang semakin marak tentu saja berdampak pada pencapaian operasional perusahaan. Apalagi saat ini semakin banyak maskapai penerbangan Indonesia berbiaya rendah yang menawarkan tiket dengan harga murah dengan tujuan untuk merebut pangsa pasar yang lebih banyak di masyarakat. Namun di sisi lain dengan tarif yang murah tersebut sering menurunkan kualitas pelayanan (*service*), sehingga mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan yang akhirnya pelanggan akan berpindah ke maskapai penerbangan lainnya.

Di tengah persaingan antar maskapai penerbangan yang semakin ketat, banyak upaya yang dilakukan maskapai-maskapai penerbangan tidak terkecuali *Lion Air*. Sebagai salah satu perusahaan penerbangan di Indonesia, *Lion Air* masih stabil dalam bersaing dengan maskapai penerbangan baru lainnya. Mencari, menarik dan mempertahankan pelanggan untuk memuaskan pengguna jasanya, terutama melalui sisi performa pelayanannya. Perusahaan harus menempatkan orientasi pada kepuasan pelanggan sebagai tujuan utama dimana kinerja jasa yang dilakukan haruslah sesuai dengan tingkat kepentingan/harapan pelanggan itu sendiri. Kunci utama untuk memenangkan persaingan adalah memberikan nilai dan kepuasan kepada pelanggan melalui penyampaian produk dan jasa berkualitas.

Maskapai penerbangan *Lion Air* tentunya berusaha sebaik mungkin untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar pelanggan tetap menggunakan jasa penerbangan tersebut. Menurut Supranto (2006) kepuasan pelanggan adalah suatu keadaan dimana keinginan, harapan dan kebutuhan konsumen dipenuhi. Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen. Pengukuran kepuasan konsumen merupakan elemen penting dalam menyediakan pelayanan yang lebih baik, lebih efisien dan lebih efektif. Dari sumber yang didapat dari media sosial dan media cetak Maskapai *Lion Air* sering mengalami penurunan kualitas pelayanannya, seperti ketika terjadi keterlambatan waktu penerbangan petugas *Lion Air* tidak bisa menjelaskan secara detail kepada penumpangnya kenapa penerbangan tersebut mengalami keterlambatan. Apabila konsumen tidak merasa puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan tidak efisien. Akibat yang timbulnya dari ketidakpuasan tersebut adalah ketidakloyalan pelanggan. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berhubungan dengan **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Penumpang Melalui Kepuasan Sebagai Variabel *Intervening* (Studi Kasus Pada Penumpang *Domestic* Maskapai *Lion Air* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto)”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas maka permasalahan yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan Maskapai *Lion Air* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang?
2. Apakah kepuasan penumpang Maskapai *Lion Air* berpengaruh terhadap loyalitas penumpang?
3. Apakah kualitas pelayanan Maskapai *Lion Air* berpengaruh terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Maskapai *Lion Air* berpengaruh terhadap kepuasan penumpang.
2. Untuk mengetahui kepuasan penumpang Maskapai *Lion Air* berpengaruh terhadap loyalitas penumpang.
3. Untuk mengetahui kualitas pelayanan Maskapai *Lion Air* berpengaruh terhadap loyalitas penumpang melalui kepuasan penumpang.

1.4 Batasan Masalah

Penelitian ini dibatasi oleh beberapa hal antara lain :

1. Penelitian ini dilakukan pada penumpang *Domestic* Maskapai *Lion Air* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto.
2. Penumpang yang telah melakukan penerbangan dengan Maskapai *Lion Air* lebih dari dua kali dan berusia minimal 18 tahun
3. Penelitian kualitas pelayanan yang meliputi *tangible, reability, responsive, empaty* dan *assurance*.
4. Pengolahan data menggunakan *software* AMOS versi 22
5. Dalam penelitian ini tidak membahas masalah harga tiket untuk mengetahui loyalitas penumpang

1.5 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Meningkatkan dan memperluas ilmu pengetahuan tentang penerbangan yang tidak didapatkan di bangku perkuliahan. Menganalisis tentang bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang dalam mempertahankan loyalitas pemilihan maskapai.

2. Bagi Institusi

Menambah referensi yang ada di perpustakaan kampus Sekolah Tinggi Teknologi Adisutjipto (STTA) Yogyakarta yang bermanfaat

bagi mahasiswa lain sebagai sumber pengetahuan dan wawasan baru serta sebagai evaluasi dan perbandingan untuk penelitian berikutnya.

3. Bagi Maskapai Penerbangan *Lion Air*

Hasil penelitian yang dilakukan pada Maskapai Penerbangan Lion Air dapat dijadikan sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada penumpang.

1.6 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan berisi tentang kerangka penulisan laporan dalam penelitian ini adalah :

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini membahas mengenai latar belakang, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Berisi tentang teori yang mendasari analisis yang dilakukan dalam penulisan skripsi yaitu tentang “**Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang Dalam Mempertahankan Loyalitas Pemilihan Maskapai** (Studi Kasus Pada Penumpang Maskapai *Lion Air* di Bandar Udara Internasional Adisutjipto)”. Teori-teori yang menjadi landasan penulis dalam menunjang penelitian untuk pemecahan masalah dan pembuatan laporan tugas akhir. Landasan teori tersebut bertujuan sebagai sarana untuk mempermudah pembaca dalam memahami konsep yang digunakan dalam penelitian. Teori-teori yang digunakan pada penelitian tugas akhir ini bersumber dari buku yang terkait dan lain-lain yang berhubungan dengan judul diatas.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Bab ini merupakan landasan metodologi penelitian, yang merupakan acuan analisis ilmiah dalam mewujudkan hasil penelitian yang mencakup populasi dan sampel penelitian, sumber

data dan teknik pengambilan sampel, definisi dan pengukuran variabel sampel, model penelitian serta teknik analisa data.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisikan penjelasan secara teoritis, maupun penjelasan secara kualitatif. Bab ini juga menguraikan analisa dari hasil pengolahan data dan pembahasan masalah yang diambil dalam penulisan skripsi

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang pernyataan singkat dan jelas tentang kesimpulan serta saran dari apa yang diperoleh dalam penelitian dan merupakan jawaban dari tujuan penulisan skripsi.