Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Perkembangan jasa pelayanan maskapai penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Hal itu dapat dilhat dari ketatnya persaingan pelayanan, harga dan promosi yang ditawarkan berbagai maskapai penerbangan. Daya tarik (*attractiveness*) industri penerbangan cukup besar dan menjanjikan. Hal ini dapat dilihat banyaknya industri penerbangan yang menggeluti bisnis tersebut. Begitu juga dengan Lion Air Indonesia, maskapai penerbangan nasional yang mencoba untuk menerapkan penerbangan bertarif rendah / murah (*Low Cost Carrier*) tetapi tetap mempertahankan kualitas pelayanan dengan semaksimal mungkin.

Ada beberapa tipe atau jenis penerbangan di Indonesia, yaitu penerbangan yang menerapkan sistem *full service*, di mana maskapai penerbangan tersebut memberikan pelayanan secara maksimal terhadap kebutuhan konsumen dimulai dari tersedianya makanan, *snack*, kapasitas bagasi yang lebih dan masih banyak lagi yang tentunya dengan harga yang sesuai. Kemudian ada pula maskapai yang menerapkan system *medium service*, di mana maskapai penerbangan tersebut masih menyediakan *snack* dan kapasitas bagasi yang hampir sama dengan jenis *full service* yang tentunya dengan tariff yang lebih terjangkau oleh konsumen biasa. Dan selanjutnya ada pula yang menerapkan sistem *low cost* atau sering disebut penerbangan bertarif rendah, di

Analisis hubungan ..., Marvin Manangkalangi, FB UMN, 2012

mana maskapai tersebut tidak menyediakan makanan ataupun *snack* tetapi menjual makanan di dalam pesawat tersebut dan juga mempunyai kapasitas bagasi yang sedikit lebih rendah dibandingkan dua sistem lainnya, seperti yang diterapkan oleh Lion Air Indonesia. Penerbangan bertarif rendah ini juga banyak diterapkan oleh maskapai-maskapai penerbangan lainnya, karena melihat situasi dan kondisi penumpang pada saat ini. Yaitu ingin cepat sampai tujuan tetapi tidak memerlukan waktu yang lama. Dan jika dibandingkan dengan jasa yang lainnya, misalnya lewat darat ataupun laut, jalur udara merupakan alternatif yang paling baik digunakan karena selain dapat menghemat banyak waktu, juga dapat menghemat biaya.

Di lihat dari *market size*, industri penerbangan cukup menggiurkan, badan pusat statistik melansirkan pada bulan Januari hingga Mei 2011 tercatat sekitar 20,4 juta orang yang terbang dengan pesawat domestik. Dan penumpang pesawat terbanyak tercatat di Bandara Soekarno-Hatta Cengkareng yaitu 6,8 juta orang. Dan untuk rute domestik, PT Lion Mentari Air menjadi maskapai yang paling banyak menerbangkan penumpang dengan 5,70 juta atau memiliki 36,63% pangsa pasar penumpang domestik. Permintaan akan angkutan udara masih memungkinkan meningkat diatas jumlah tersebut, terlebih pada musim sibuk seperti hari libur anak sekolah, hari besar keagamaan atau musim sepi/hari biasa. Disini dapat dilihat bahwa penerbangan bertarif rendah juga dapat memberikan kontribusi yang lebih dalam persaingan di dunia bisnis penerbangan Indonesia.

Analisis hubungan ..., Marvin Manangkalangi, FB UMN, 2012

Jika ada berita baik dari maskapai penerbangan Lion Air, pasti ada pula berita buruknya. Yaitu berita – berita yang mengabarkan tentang pilot Lion Air yang membawa sabu – sabu (sejenis narkotika) ke dalam pesawat yang tentunya dapat menjatuhkan citra atau pandangan orang terhadap maskapai Lion Air. Hal-hal seperti ini dapat menjadi tantangan tersendiri bagi maskapai penerbangan yang mempunyai tarif yang rendah/murah. Karena untuk mempertahankan pangsa pasar yang sudah ada tersebut, pihak Lion Air sendiri harus mencari-cari celah atau kesempatan yang baik dan menguntungkan. Strategi lain yang juga bisa dipakai adalah dengan cara mempertahankan kualitas pelayanan agar dapat mempengaruhi kepuasan konsumen, dan diperlukan juga strategi marketing yang lain seperti *Word of Mouth* dan pemberian *Feedback* bagi perusahaan. Sehingga hal-hal itu dapat menunjang terciptanya hubungan yang baik dengan konsumen yang dapat mempengaruhi konsumen untuk melakukan pembelian/penggunaan kembali maskapai penerbangan Lion Air.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang permasalahan di atas maka dapat diambil judul penelitian sebagai berikut : "Analisa Hubungan antara Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Terhadap *Behavioural Intention* Konsumen Maskapai Penerbangan Lion Air Indonesia "

1.2 Perumusan Masalah

Dengan latar belakang masalah diatas maka perumusan masalah yang dapat diambil adalah mengenai apa saja kualitas pelayanan yang telah dilakukan oleh

Analisis hubungan ..., Marvin Manangkalangi, FB UMN, 2012

maskapai penerbangan Lion Air Indonesia sehingga dapat meningkatkan jumlah penumpang yang ada walaupun Lion Air sendiri termasuk penerbangan yang *Low Cost* atau dapat disebut penerbangan dengan *service* yang sedikit. Lalu strategi apa yang sudah dilakukan dan yang akan dilakukan di masa yang akan datang untuk dapat mempertahankan citra serta nama baik dari maskapai penerbangan Lion Air Indonesia untuk menepis rumor – rumor ataupun berita – berita buruk yang ada.

1.3 Tujuan Penelitian

Berikut adalah beberapa tujuan dari penelitian ini:

1. Untuk mengetahui model hubungan struktural dan matematis antara dimensi kualitas pelayanan yang dirasakan oleh konsumen terhadap kepuasan konsumen maskapai penerbangan Lion Air.
2. Untuk mengetahui variabel – variabel terkait dengan dimensi kualitas pelayanan terhadap *behavioural intention* konsumen maskapai penerbangan Lion Air.
3. Untuk menjadi bahan masukan terhadap pihak manajemen maskapai Lion Air dalam memberikan kepuasan terhadap konsumen.

1.4 Pertanyaan Penelitian

Poin – poin penting dalam penelitian ini adalah :

1. Apakah terdapat hubungan antara kualitas pelayanan yang dirasakan terhadap kepuasan konsumen?
2. Apakah kepuasan konsumen dapat mempengaruhi *behavioural intention* ?

Analisis hubungan ..., Marvin Manangkalangi, FB UMN, 2012

Berdasarkan poin – poin tersebut, maka dapat dijabarkan melalui pertanyaan penelitian sebagai berikut:

1. Adakah hubungan langsung dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditinjau dari aspek keberwujudan (*tangible*)?
2. Adakah hubungan langsung dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditinjau dari aspek jadwal (*schedule*)?
3. Adakah hubungan langsung dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditinjau dari aspek petugas lapangan (*ground staff*)?
4. Adakah hubungan langsung dan positif antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen ditinjau dari aspek petugas penerbangan (*flight attendants*)?
5. Adakah hubungan langsung dan positif dari kepuasan konsumen terhadap minat pembelian ulang oleh konsumen?
6. Adakah hubungan langsung dan positif dari kepuasan konsumen terhadap *Word of Mouth* yang baik?
7. Adakah hubungan langsung dan negatif dari kepuasan konsumen terhadap pemberian umpan balik (*feedback*)?

1.5 Manfaat Penelitian

Dengan adanya penelitian ini, penulis berharap hasilnya dapat bermanfaat. Berikut ini adalah manfaat akademis dan manfaat praktis dalam penelitian ini.

Analisis hubungan ..., Marvin Manangkalangi, FB UMN, 2012

1.5.1 Manfaat Akademis

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini secara akademis adalah sebagai bahan masukan dan perbandingan ataupun sebagai bahan referensi bagi penelitian yang serupa atau penelitian lain yang sifatnya lebih luas dimasa yang akan datang.

1.5.2 Manfaat Praktis

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini secara praktis adalah sebagai bahan masukan bagi pihak manajemen ataupun pemilik maskapai penerbangan Lion Air Indonesia dalam mengukur tingkat kepuasan konsumen dari segi kualitas pelayanan yang diberkan, sehingga pihak Lion Air Indonesia dapat mengetahui apa saja faktor – faktor dari kualitas pelayanan yang dapat diperbaiki ataupun di kembangkan.

1.5.3 Manfaat bagi Peneliti

Manfaat yang dapat diperoleh bagi peneliti, adalah dapat mengetahui *behavioural intention* yang ditunjukkan oleh para konsumen maskapai penerbangan yang merasa puas ataupun yang tidak puas dilihat dari *perceived service quality* (kualitas pelayanan yang dirasakan) yang diterima konsumen maskapai penerbangan Lion Air Indonesia. Sehingga peneliti bisa menemukan solusi ataupun saran yang tepat bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada.

Analisis hubungan ..., Marvin Manangkalangi, FB UMN, 2012

1.6 Metode Penelitian

Terdapat dua tipe model penelitian yang dapat dilakukan, yaitu :

1. Metode eksploratori, dilakukan secara kualitatif. Yang terbagi atas :
    - Pengamatan secara langsung
    - Studi pustaka
2. Metode konfirmatori/deskriptif, dilakukan secara kuantitatif. Yang terbagi atas :
    - Survei responden
    - Pengolahan data
    - Analisis data

1.7 Sistematika Penulisan

Peneliti akan menyusun skripsi yang terdiri dari lima bab, yang terlihat dalam daftar isi sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini berisikan latar belakang masalah, pokok permasalahan termasuk perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, serta sistimatika penulisan.

BAB II TELAAH LITERATUR

Pada bab ini akan dikemukakan berbagai teori yang berkaitan dengan konsep yang akan digunakan sebagai dasar dalam menganalisis dan

Analisis hubungan ..., Marvin Manangkalangi, FB UMN, 2012

membahas inti permasalahan. Kerangka teori yang digunakan sebagai dasar analisis merupakan teori atau pemikiran dari para ahli khususnya ahli ekonomi, marketing, marketing jasa, dan penelitian.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini peneliti menjabarkan berbagai hal yang menyangkut metodologi penelitian khususnya metode eksploratori dan konfirmatori/deskriptif dengan beberapa karakteristiknya. Kemudian peneliti menjesalkan nara- sumber, metode pengumpulan data, metode analisis dan langkah prosesnya, waktu serta lokasi penelitian.

BAB IV HASIL DAN ANALISIS PENELITIAN

Bab ini merupakan inti dari penelitian. Peneliti membahas tentang hasil penelitian yang mencakup gambaran umum objek-objek penelitian, serta hasil pengumpulan data yang berhubungan dengan masalah yang dibahas.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini berisi mengenai penjelasan kesimpulan yang diambil setelah melakukan analisis dan pembahasan yang dikaitkan dengan tujuan penelitian serta saran yang baik dari sisi akademis maupun praktis.

Analisis hubungan ..., Marvin Manangkalangi, FB UMN, 2012