

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar belakang**

Indonesia merupakan sebuah negara kepulauan terbesar di dunia yang terletak di kawasan Asia Tenggara. Melihat hal ini, transportasi udara menjadi salah satu transportasi utama di negara ini untuk memudahkan masyarakat dapat berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain dengan lebih cepat dan lebih nyaman tanpa harus menghabiskan banyak waktu. Penyedia jasa penerbangan melihat adanya celah yang berpotensi menguntungkan dari tingginya minat masyarakat terhadap jasa transportasi udara.

Transportasi udara merupakan salah satu urat nadi perekonomian suatu bangsa. Pengembangan transportasi udara yang berkelanjutan menjadi tugas pemerintah dalam meningkatkan perekonomian rakyat. Pengembangan transportasi udara tidak hanya berupa pengembangan sarana transportasi dan peralatan pendukungnya tetapi juga berupa peningkatan kepuasan konsumen terhadap perusahaan transportasi.

Berbagai macam tingkat kepuasan yang diberikan oleh setiap maskapai terhadap para konsumennya. Seperti yang terjadi pada saat ini setiap maskapai berlomba-lomba memberikan tingkat kepuasan kepada para konsumennya dengan tujuan untuk menjadi maskapai yang unggul dalam segi kepuasan dari pada maskapai lain.

Banyak faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan, salah satunya adalah harga. Harga merupakan salah satu faktor penting, karena harga dapat

menjadi alasan utama pelanggan memilih produk atau jasa. Harga merupakan satu satunya elemen yang menghasilkan pendapatan. Harga merupakan salah satu elemen yang fleksibel, karenanya harga dapat berubah sewaktu-waktu. Harga juga dapat menjadi penentu keberhasilan perusahaan karena harga dapat menentukan seberapa besar keuntungan yang diperoleh dari penjualan produk maupun jasa (Jacub dan Laksono, (2012)). Persaingan harga yang semakin ketat dengan perusahaan penerbangan yang lain, membawa maskapai Lion Air untuk mempertimbangkan kembali kebijakan harga yang ditawarkan sehingga menimbulkan persepsi kewajaran harga pada pelanggan sehingga menimbulkan kepuasan. Harga juga dapat secara langsung mempengaruhi kepuasan pelanggan. Walaupun berbagai usaha dan program sosial telah dilakukan maskapai Lion Air memperbaiki *corporate image* dan meningkatkan kenyamanan serta keamanan penumpangnya.

Selain harga, kepuasan juga dipengaruhi oleh kualitas pelayanan. Memang tidak mudah menjadi yang terbaik, selain harus menyediakan kualitas pelayanan terbaik juga ada faktor pola perilaku konsumen yang tidak mudah ditebak, apalagi Indonesia yang terdiri dari berbagai macam budaya, sehingga memiliki ragam pola perilaku yang berbeda pula. Menurut Parasuraman dalam Lupiyoadi (2001:148-149) terdapat lima dimensi dalam Kualitas pelayanan yaitu bukti fisik merupakan seberapa baik penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik harus dapat diandalkan. Penampilan fisik, pelayanan karyawan, dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan. Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan berpengaruh pada pelayanan

pelanggan. Kedua, Keandalan merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan) pemenuhan janji dalam Pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam pelayanan.

Ketiga, daya tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada pelanggan. Keempat, Jaminan merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Kelima, empati Adalah memberikan jaminan yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya untuk memahami keinginan pelanggan. Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelangganya secara individual akan sangat didambakan oleh pelanggan. Kepedulian terhadap masalah yang dihadapi pelanggan, mendengarkan serta berkomunikasi secara individual, kesemuanya itu akan menunjukkan bahwa sejauh mana tingkat pelayanan yang akan diberikan (Assegaff, 2009)

Dalam hal ini kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan seperti ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan pelanggan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatkan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimalkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan.

Selain kualitas pelayanan, kepuasan juga dipengaruhi oleh kepercayaan. Kepercayaan merupakan suatu hal yang sangat penting juga bagi setiap maskapai penerbangan. Kepercayaan adalah suatu tindakan seseorang dalam menggunakan jasa setiap perusahaan yang tidak lagi terasa ragu, cemas dan terasa nyaman dengan menggunakan jasa perusahaan tersebut. Dalam penelitian objek Penulis yaitu maskapai Lion air, kepercayaan penumpang terhadap maskapai Lion air saat ini sudah semakin menurun dari segi keamanan yang rendah dapat kita lihat dari peristiwa kecelakaan pesawat Lion yang jatuh di perairan pulau Jawa rute Jakarta - Pangkal Pinang.

Menurut Kotler (2002) kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/ kesannya terhadap kinerja (atau hasil) suatu produk dan harapan-harapannya. Kepuasan pelanggan merupakan evaluasi purna beli atau hasil evaluasi setelah membandingkan apa yang dirasakan dan dengan harapannya (yमित, 2010:105). Yuliarmi dan Riyasa (2007) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan yaitu fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dihasilkan dengan harapan yang telah dibandingkan kinerjanya. Sedangkan menurut Engel, Blackwell dan Miniard (1995:273) mendefinisikan kepuasan sebagai evaluasi pasca konsumsi bahwa suatu alternatif yang dipilih setidaknya memenuhi atau melebihi harapan.

Salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah harga. Harga merupakan salah satu faktor elemen penting bagi penumpang Lion, kalau harga tiket pesawat Lion terjangkau maka penumpang akan merasa puas dan akan terus menggunakan jasa maskapai Lion. Swastha (2010:147) menjelaskan bahwa

harga adalah jumlah uang ditambah beberapa barang kalau mungkin yang dibutuhkan untuk mendapatkan sejumlah kombinasi dari barang beserta pelayanannya. Menurut Widyasih (2011) harga adalah suatu nilai yang dinyatakan dalam bentuk rupiah untuk pertukaran atau transaksi yang harus dibayar konsumen untuk mendapatkan barang dan jasa yang di inginkan konsumen.

Salah satu faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kualitas pelayanan. Kualitas pelayanan sangat penting bagi penumpang Lion karna dengan kualitas pelayanan yang baik maka penumpang akan merasa loyal dan puas. Menurut Martin (2001) kualitas layanan adalah suatu kemampuan untuk Memenuhi kebutuhan internal dan eksternal pelanggan secara konsisten sesuai prosedur. Mardikawati dan Farida (2013) menyatakan bahwa kualitas layanan adalah sifat dari penampilan produk atau kinerja yang merupakan bagian utama strategi perusahaan perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang sesuai, baik sebagai pemimpin pasar ataupun strategi untuk terus tumbuh.

Salah satu faktor ketiga yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah kepercayaan. Kepercayaan juga termasuk penting bagi maskapai Lion karna dengan kepercayaan yang tinggi penumpang akan merasa nyaman menggunakan Jasa maskapai Lion. Kepercayaan adalah suatu kemauan atau keyakinan mitra pertukaran untuk menjalin hubungan jangka panjang untuk menghasilkan kerja yang positif Crosby et al., (2000) dalam Gatot Yulianto dan Purwanto Waluyo, (2004:349). Morgan dan Hunt (1994) mendefinisikan kepercayaan sebagai suatu kondisi ketika salah satu pihak yang terlibat dalam proses pertukaran yakin dengan keandalan dan integritas pihak yang lain.

Berikut adalah daftar penumpang Lion air di kota Padang pada tahun 2014 - 2018 :

**Tabel 1.1**  
**Data jumlah penumpang PT. Lion Air**  
**Periode 2014 - 2018**

NO	Tahun	Perkembangan penumpang	(%) periode 2014 - 2018
1	2014	9.213.333 penumpang	31,28
2	2015	13.377.826 penumpang	45,42
3	2016	19.698.493 penumpang	66,88
4	2017	24.971.795 penumpang	84,78
5	2018	29.452.102 penumpang	319,6

Sumber : **AVIATREN** dari merdeka.com,

Berdasarkan tabel 1.1 terlihat penumpang P.T Lion Air mengalami peningkatan jumlah penumpang dari tahun 2014 - 2018. Yang mana pada tahun 2014 ke tahun 2018 mengalami peningkatan jumlah penumpang yang cukup banyak sekitar (31,28%) penumpang juga pada tahun 2015 ke tahun 2018 mengalami peningkatan (45,42%) penumpang juga pada tahun 2016 ke tahun 2018 mengalami peningkatan penumpang (66,88%) penumpang juga pada tahun 2017 ke tahun 2018 mengalami peningkatan (84,78%) Penumpang dan juga pada tahun 2018 ke tahun 2014 perbandingan jumlah penumpang sekitar (319,6%). Hal ini dapat mengindikasikan bahwa harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan dapat mengakibatkan peningkatan jumlah penumpang.

Pada survei awal pada February 2019 yang dilakukan pada responden maskapai Lion Air terjadi beberapa penilaian berbeda dari jumlah para Responden tentang harga tiket yang ditetapkan maskapai Lion Air masih tinggi belum mengalami penurunan dan banyak penumpang yang menggunakan jasa bus. Namun berdasarkan survei awal pada 30 6

responden penumpang Maskapai Lion Air dapat dilihat pada tabel 1.2 berikut ini:

**Tabel 1.2**  
**Survei Awal Mengenai Harga, Kualitas Pelayanan, Dan Kepercayaan Serta Kepuasan Penumpang**

NO	PERNYATAAN	Jumlah orang	Setuju (S)	Persentase (%) S	Tidak Setuju (TS)	Persentase (%) TS
	<b>Harga</b>					
1.	Harga tiket Lion Air terjangkau	30	21	70,0	9	30,0
2.	Harga yang ditawarkan oleh Maskapai Lion Air sesuai dengan manfaat yang diberikan	30	14	46,6	16	53,4
	<b>Kualitas Pelayanan</b>					
3.	Tampilan luar pesawat yang dimiliki Lion Airlines menarik dan membuat anda terkesan	30	22	73,4	8	26,6
4.	Pelayanan situs Lion Airlines dapat diandalkan dengan baik	30	20	66,6	10	33,4
5.	Petugas atau awak kabin yang bertugas secara cepat menangani masalah penerbangan yang tertunda	30	10	33,4	20	66,6
6.	Pengetahuan dan kemampuan pramugari atau awak kabin dalam melayani sesuai standar penerbangan yang ada selama penerbangan	30	20	66,7	10	33,3
	<b>kepercayaan</b>					
7.	Maskapai Lion Air memberikan pelayanan terbaik terhadap penumpang	30	14	46,7	16	53,3
8.	Maskapai Lion Air memberikan keamanan yang terjamin	30	18	60,0	12	40,0

Sumber: Olahan Sendiri, Oktober 2018

Berdasarkan tabel 1.2 dapat dijelaskan bahwa masing-masing 70% penumpang menyatakan setuju dan tidak setuju 30% bahwa harga tiket Lion Air terjangkau. Kemudian 46,6% penumpang setuju serta 53,3% penumpang tidak setuju bahwa harga yang ditawarkan oleh maskapai Lion Air sesuai dengan manfaat yang diberikan. Selanjutnya 73,3% penumpang setuju serta 26,6% bahwa tampilan luar pesawat yang dimiliki Lion Airlines menarik dan membuat anda terkesan. Setelah itu 66,6% penumpang setuju serta 33,3% penumpang tidak setuju bahwa pelayanan situs Lion Airlines dapat diandalkan dengan baik. Seterusnya 33,3% penumpang setuju serta 66,6% penumpang tidak setuju bahwa petugas atau awak kabin yang bertugas secara cepat menangani masalah Penerbangan yang tertunda.

Lalu masing-masing 66,6% penumpang setuju dan 33,3% penumpang tidak setuju bahwa pengetahuan dan kemampuan pramugari atau awak kabin dalam melayani sesuai standar penerbangan yang ada selama penerbangan juga 46,6% penumpang menyatakan setuju serta 53,3% penumpang tidak setuju bahwa Maskapai Lion Air memberikan pelayanan terbaik terhadap penumpang dan terakhir 60,0% penumpang setuju dan 40% penumpang tidak setuju bahwa maskapai Lion Air memberikan keamanan yang terjamin. Hal ini mengindikasikan harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan yang diberikan oleh maskapai Lion Air dalam bidang jasa sangat berpengaruh terhadap kepuasan penumpang Lion Air.

Berdasarkan hal tersebut, maka peneliti tertarik melakukan penelitian tentang “ **Pengaruh Harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap**

## **Kepuasan penumpang (studi kasus: keberangkatan bandara BIM)”.**

### **1.2 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang maka perumusan masalah dalam penelitian ini adalah

1. Bagaimana pengaruh harga terhadap kepuasan penumpang Lion Air ?
2. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Lion Air ?
3. Bagaimana pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan penumpang Lion Air ?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan :

1. Untuk membuktikan pengaruh harga terhadap kepuasan penumpang Lion Air.
2. Untuk membuktikan pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Lion Air.
3. Untuk membuktikan pengaruh kepercayaan terhadap kepuasan penumpang Lion Air.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Bagi Akademik

Sebagai bahan tambahan studi kepustakaan mengenai pengaruh harga, kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang Lion Air.

2. Bagi Perusahaan

Sebagai bahan informasi dan masukan bagi perusahaan maskapai Lion Air untuk lebih memahami sejauh mana peranan harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan terhadap kepuasan penumpang Lion Air.