

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pada era globalisasi saat ini dunia usaha berkembang dengan sangat pesat, salah satunya bisnis di bidang penerbangan. Banyaknya usaha yang bermunculan mengakibatkan peningkatan jumlah usaha yang bersifat sejenis menyebabkan persaingan yang semakin ketat. Maka untuk menghadapi situasi dan keadaan yang demikian, pengusaha harus mampu serta cepat dan tanggap dalam mengambil keputusan agar usaha yang didirikannya dapat berkembang dengan baik. Pelaku usaha dituntut harus bisa mempertahankan pasar dan memenangkan persaingan.

Semakin ketatnya persaingan bisnis di bidang penerbangan, setiap perusahaan yang bergerak dalam bidang usaha penerbangan harus pandai dalam pengaturan strategi pemasaran maupun pelayanan untuk menarik kepercayaan konsumen terhadap masing-masing maskapai penerbangan. Persaingan yang ketat dalam bidang usaha jasa transportasi udara saat ini banyak terjadi pada maskapai penerbangan yang menerapkan penerbangan biaya murah (low cost carrier) termasuk maskapai penerbangan Wings Air. Untuk bisa tetap berjaya, maka sudah selayaknya masing-masing maskapai penerbangan mempunyai strategi yang tepat di dalam membidik calon penumpang dengan cara memilih dan menentukan target pasar atau pemilihan lapisan masyarakat yang dituju agar sesuai antara pelayanan yang diberikan

denga harga tiket yang di jual dan yang paling penting tidak mengabaikan keselamatan penerbangan.

Untuk menerapkan konsep layanan Wings Air Experience, saat ini pihak Wings Air masih tetap konsisten dengan penerbangan biaya murah (low cost carrier) dan memberikan layanan yang sesuai dengan standar pada setiap aspek sebagai pondasi dasarnya. Pelanggan dari maskapai Wings Air sendiri dari tahun ke tahun mengalami peningkatan sering dengan pesatnya perkembangan bisnis penerbangan di Indonesia. Pada tabel 1.1 dibawah ini dapat ditunjukkan data jumlah penumpang yang telah menggunakan jasa penerbangan maskapai Wings Air sebagai berikut.

Tabel 1.1
Jumlah
Wings Air

Data
Penumpang

No	Tahun	Jumlah Penumpang
1	2016	18.693
2	2017	24.351
3	2018	24.891

Sumber : Data manifest Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa (2019)

Berdasarkan tabel 1.1 di atas menunjukkan bahwa jumlah penumpang maskapai Wings Air mengalami peningkatan. Dengan meningkatnya jumlah penumpang dari tahun 2016-2018 belum tentu kualitas pelayanan yang diberikan sangat memuaskan. Pelayanan yang kurang puas di mata penumpang maskapai Wings Air di Bandar Udara Sumbawa yaitu dalam proses check in masih saja mengalami antrian yang cukup panjang, dan dalam proses pengambilan bagasi para penumpang harus menunggu cukup

lama. Oleh karena itu, penumpang maskapai Wings Air belum puas dengan pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan uraian dan pemikiran diatas penulis tertarik untuk mengkaji lebih dalam mengemukakannya dalam bentuk sebuah penelitian. Penelitian yang akan dilakukan berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Wings Air Di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian yang dikemukakan pada latar belakang di atas maka peneliti merumuskan permasalahan sebagai berikut :

1. Apakah bukti fisik (tangible) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air?
2. Apakah kehandalan (reliability) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air?
3. Apakah daya tanggap (responsiveness) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air?
4. Apakah jaminan (assurance) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air?
5. Apakah empati (empathy) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air?
6. Apakah kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air?

C. Batasan Masalah

Batasan masalah digunakan untuk lebih memfokuskan pembahasan pada salah satu masalah sehingga pembahasan tidak melebar ke pembahasan masalah lain yang tidak sesuai dengan judul yang sudah di tulis. Penelitian ini akan fokus mengkaji masalah pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air pada boarding gate di Bandar Udara Sultan Muhammad Kaharuddin Sumbawa.

D. Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh bukti fisik (tangible) terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air.
2. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kehandalan (reliability) terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air.
3. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh daya tanggap (responsiveness) terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh jaminan (assurance) terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air.
5. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh empati (empathy) terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air.
6. Untuk mengetahui seberapa jauh pengaruh kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Wings Air

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah :

1. Penulis

Sebagai pengembangan wawasan di bidang pemasaran khususnya kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan sehingga dapat di implementasikan secara empiris dilapangan.

2. Perusahaan

Sebagai bahan masukan dan informasi bagi perusahaan untuk merumuskan kualitas pelayanan yang tepat dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

3. Pihak Lain

Sebagai bahan referensi dan kajian maupun untuk pengembangan penelitian bagi peneliti selanjutnya.

F. Sistematika Penulisan

BAB I Pendahuluan

Bab ini menjabarkan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, batasan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II Kajian Pustaka

Bab ini menjabarkan mengenai landasan teori, penelitian yang relevan, kerangka berfikir dan hipotesis.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menjabarkan mengenai rancangan penelitian, populasi dan sampel, instrument penelitian, pengumpulan data dan analisis data.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjabarkan berupa deksripsi data, pengujian hipotesis, pembahasan

BAB V PENUTUP

Bab ini menjabarkan berupa kesimpulan dan saran dari penelitian

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

