BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Perkembangan teknologi di dunia pendidikan, serta penghasilan masyarakat menjadikan masyarakat menuntut untuk di berikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan menjadi puas dengan apa yang di dapat. Kotler (2007:25) mengartikan tingkat kepuasan sebagai fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan berbeda oleh pelanggannya dengan harapan. 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 adalah 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).Perkembangan teknologi di dunia pendidikan, serta penghasilan masyarakat menjadikan masyarakat menuntut untuk di berikan pelayanan yang baik sehingga pelanggan menjadi puas dengan apa yang di dapat.

Kotler (2007:25) mengartikan tingkat kepuasan sebagai fungsi dari perbedaan antara kinerja yang di rasakan berbeda oleh pelanggannya. Semua pelanggan berharap akan kualitas pelayanan yang baik dari produk yang dia beli, baik dari segi promosinya, harganya, kualitas pelayanannya, dan juga

pelayanannya sebelum dan sesudah membeli produk tersebut, dan pelanggan berhak akan informasi yang benar dan kesesuaian produk dengan iklan, lalu kesesuaian dengan harga dan kesesuaian dengan pelayanan. Terhadap produk yang akan di beli, Misalnya ada garansi dan seberapa lama garansi tersebut, atau service center, serta jaminan bila produk rusak dan di kembalikan. Harapan pelanggan yang lain adalah tentang potongan harga dan juga kelayakan harga atas barang yang dibelinya. Bukti fisik merupakan seberapa baik penampilan dan kemapuan sama dan prasarana fisik harus dapat di andalkan. Penampilan fisik pelayanan,karyawan dan komunikasi akan memberikan warna dalam pelayanan pelanggan.

Tingkat kelengkapan peralatan atau teknologi yang digunakan akan mempengaruhi pada peleyanan pelanggan. Kendala merupakan suatu kemampuan dalam memenuhi janji (tepat waktu, konsisten, kecepatan dalam pelayanan)**.** Pemenuhan janji dalam pelayanan akan terkait dan mencerminkan kredibilitas perusahaan dalam peleyanan. Dalam tanggap merupakan suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelyanan yang cepat kepada pelanggan. Jaminan merupakan pengetahuan dan keramahan karyawan serta kemampuan melaksanakan tugas secara spontan yang dapat menjamin kerja yang baik, sehingga menimbulkan kepercayaan dan keyakinan pelanggan. Empati adalah memberikan jaminan yang bersifat individual atau pribadi kepada pelanggan dan berupaya memahami keinginan pelanggan. Tingkat kepedulian dan perhatian perusahaan pada pelanggannya sercara individual akan sangat didambakan oleh pelanggan. Kepedulian terhadap masalah yang

dihadapi pelanggan,mendengarkan serta berkomunikasi secara individual, semuanya itu akan menunjukan sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan. (Assegaf 2009).

Dalam hal ini kualitas pelayanan memiliki suatu 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 pelangaan serta kebutuhan mereka. Dengan demikian, perusahaan dapat meningkatakan kepuasan pelanggan dimana perusahaan memaksimumkan pengalaman pelanggan yang menyenangkan dan meminimumkan pengalaman pelanggan yang kurang menyenangkan (Atmawati, dan Wahyudin 2007).

Suatu perusahaan yang mampu memberikan pelayanan yang baik kepada pelanggan akan membuat citra positif bagi perusahaan. Pelayanan yang baik mendorong minat pelanggan untuk menggunakan kembali jasa tersebut sehingga tercipta loyalitas. Perusahaan yang menjualkan jasa berarti menjualkan produknya dalam bentuk kepercayaan. Lion air adalah sebuah maskapai penerbangan bertarif rendah yang berpangkalan pusat di Jakarta Indonesia. Lion air merupakan maskapai swasta terbesar di Indonesia. Dengan jaringan rute di Indonesia, Filiphina, Malaysia, Thailand Australia, India, Arab Saudi, dan Jepang,serta rute charter menuju China, Hongkong, Korea Selatan, dan Makau. Lion Air menjadikan dirinya sebagai pemain Regional yang akan berkopetensi dengan AirAsia dari Malaysia. Sepanjang tahun

operasionalnya, Lion Air mengalami penambahan armada secara signifikan sejak tahun operasionalnya pada tahun 2000 dengan memegang jumlah kontak besar,salah satunya yaitu kontrak pengadaan pesawat dengan Airbus A320 dan 230 dan 203 pesawat Boeing 737 MAX. Selain kualitas pelayanan, harga juga faktor lainnya yang mempengaruhi kepuasan konsumen. Harga merupakan salah satu faktor penting dalam penjualan. Banyak perusahaan bangkrut karena mematok harga tidak cocok.

Harapan konsumen merupakan faktor penting, kualitas layanan yang lebih dekat untuk kepuasan konsumen akan memberikan harapan lebih dan sebaliknya. Dengan adanya kualitas pelayanan yang telah diberikan, maka secara tidak langsung kepuasan konsumen akan terwujud. Karena harga suatu produk mempengaruhi persepsi konsumen mengenai produk tersebut. Menurut Walton harga dan kualitas memiliki pengaruh yang tinggi terhadap kepuasan pelanggan, masih ada sedikit bukti empiris mengeksplorasi hubungan ini. Hal ini merupakan salah satu faktor yang kurang diperhatikan oleh perusahaan, sehingga konsumen akan berfikir lagi untuk menggunakan produk tersebut dan akan merasa tidak puas setelah membeli atau menggunakan barang atau jasa tersebut. Alasan yang mendasari pemilihan objek penilitian ini adalah makapai Lion Air merupakan salah satu maskapai yang menawarkan jasa pelayanan yang kurang berkualitas dan mengutamakan biaya penambahan pada bagasi berbayar dan strategi promosi dengan harga tiket yang bersaing. Harga yang di tawarkan makapai Lion Air belum memenuhi kepuasan ketika melakukan penerbangan bersama makapai Lion Air. Untuk itu penulis tertarik

untuk melakukan penelitian dengan judul **"PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI LION AIR DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN HASANUDDIN MAKASSAR".**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas adapun rumusan masalah, dalam penelitian ini yang dapat di rumuskan sebagai berikut:

1. Adakah pengaruh kualitas pelayanan karyawan terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar?
2. Adakah pengaruh harga terhadap kepuasan pelangggan pada maskapai Lion Air Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar?
3. Adakah pengaruh kualitas pelayanan da harga terdapat kepuasan pelanggan secara simultan di maskapai Lion Air di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar?

C. Batasan Masalah

Agar penilitian lebih terfokus dan pembahasan masalah tidak terlalu luas. Berikut adalah batasan-batasan yang terdapat pada penelitian ini yaitu:

1. Penelitian mengenai faktor-faktor kepuasan pelanggan meliputi kualitas pelayanan dan harga.

2. Kualitas pelayanan di ukur meliputi keandalan, ketanggapan, jaminan, dan bukti fisik.
3. Kegiatan utama harga meliputi tingkatan harga, diskon, potongan harga, dan bukti fisik.

D. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas penelitian ini bertujuan untuk:

1. Mengetahui serta menjelaskan kualitas pelayanan dan harga pada maskapai Lion Air di bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.
2. Mengetahui serta menjelaskan kepuasan pelangggan pada maskapai Lion Air Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.
3. Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air di bandar udara Internasional Sultan Hasanuddin Makassar.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang dapat di ambil dari hasil penelitian tesebut sebagai berikut:

1. Bagi Peniliti

   Penelitian ini bertujuan untuk menambah wawasan dan pengetahuan peneliti tentang permasalahan yang dikaji serta dapat dijadikan media untuk menerapkan teori-teori yang diperoleh melalui perkuliahan,

terutama dalam mengidentifikasi masalah, menganalisis situasi, dan mengadakan penilitian formal, diharapkan pula dapat memangkitkan minat dan semangat peniliti lainnya untuk riset dengan variabel yang lebih banyak lagi.

2. Bagi Perusahaan

   Hasil penilitian ini dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan dan masukan bagi perusahaan untuk menyusun keputusan pemecahan masalah yang dihadapi, maupun sebagai pemikiran strategi jangka panjang terutama dalam bidang pemasran yang berhubungan dengan dimensi harga dan kualitas pelayanan.

3. Bagi Pihak Umum

   Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai tambahan referensi dan bahan penelitian untuk menambah literatur penelitian tentang harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Bandar Udara Internasional Sultan Hasanuddin.

SEKOLAH TINGGI TEKNOLOGI KEDIRGANTARAAN
STTKD
YOGYAKARTA