

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Transportasi merupakan salah satu industri jasa yang secara umum memberikan fungsi pelayanan untuk membantu masyarakat berpindah dari suatu tempat ke tempat lainnya. Banyaknya sarana transportasi digunakan untuk mewujudkan tujuan tersebut, membuat orang mulai berpikir dalam memilih jenis transportasi yang digunakan. Kebanyakan orang memilih untuk menggunakan jasa transportasi yang nyaman dan tidak membutuhkan waktu yang lama untuk sampai pada tempat tujuan. Salah satu jasa transportasi yang dapat menjawab kebutuhan tersebut adalah jasa penerbangan.

Terlihat bahwa kecenderungan meningkatnya mobilitas penduduk, baik untuk bekerja, kunjungan keluarga, maupun untuk wisata. Data yang didapat dari Direktorat Jenderal Perhubungan Udara Kementerian Perhubungan Indonesia tahun 2015 menyatakan terjadi kenaikan jumlah penumpang angkutan udara domestik bahwa selama sembilan bulan tahun 2015, jumlah penumpang angkutan udara domestic mencapai 50,4 juta orang, naik 16,25 persen dibanding sebanyak 43,4 juta orang.

Jika dilihat dari perspektif konsumen, pertumbuhan industri penerbangan tersebut tentu saja memberikan keuntungan bagi masyarakat. Meningkatnya industri penerbangan berdampak pada makin ketatnya

persaingan sehingga ada kecenderungan maskapai untuk menekan biaya untuk mendominasi pangsa penumpang dengan menawarkan harga murah.

Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, hal utama yang harus diprioritaskan oleh perusahaan penerbangan agar tetap dapat diminati dan mendapatkan tempat di hati konsumen adalah kepuasan pelanggan. Untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, layanan yang berkualitas adalah syarat mutlak bagi suatu perusahaan jasa. Perusahaan harus mengetahui kualitas layanan bagaimana dianggap penting oleh para penumpang dan perusahaan harus berusaha untuk menghasilkan kinerja sebaik mungkin sehingga dapat memuaskan pelanggan.

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, PT Garuda Indonesia sesuai dengan prinsipnya sebagai “Full Service Airline”, yaitu menganggap layanan yang berkualitas sebagai yang utama, tentunya harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggannya. Pelanggan merupakan faktor penentu bagi kelangsungan hidup perusahaan. Menempatkan kepuasan pada urutan pertama dalam strategi perusahaan merupakan langkah yang dilakukan PT Garuda Indonesia dalam rangka memenuhi kepuasan pelanggan. Sehingga jika langkah tersebut sudah dilakukan akan terbentuk loyalitas penumpang yang akan mempengaruhi pendapatan suatu perusahaan.

Loyalitas penumpang merupakan komitmen yang diberikan oleh pelanggan untuk berlangganan atau melakukan pembelian ulang produk/jasa secara konsisten di masa yang akan datang menurut (Oliver dalam Hurriyati,

2015:128-129). Konsumen merupakan orang yang menggunakan jasa atau membeli produk namun hanya beberapa waktu saja, konsumen menggunakan pelayanan jasa yang hanya 1 kali, sedangkan pelanggan adalah orang yang menggunakan jasa atau membeli produk, pelanggan menggunakan jasa tersebut lebih dari 1 kali dan tetap membeli di tempat yang sama (loyal).

Loyalitas tercipta karena adanya kepuasan dari dalam diri konsumen sehingga konsumen akan terus menerus menggunakan jasa percetakan Yesika, sehingga seorang konsumen akan loyal terhadap jasa tersebut dan akan terciptanya definisi seorang pelanggan dengan menjaga loyalitas penumpang perusahaan akan memperoleh beberapa keuntungan. Dengan adanya pelanggan maka perusahaan akan mendapatkan keuntungan yang cenderung tetap namun minim biaya pemasaran yang berupa biaya transaksi, biaya berkurangnya konsumen, biaya kegagalan, meningkatkan penjualan silang, dan mendorong word of mouth yang lebih positif merupakan keuntungan yang telah dikemukakan (Griffin dalam Hurriyati, 2015:129). Untuk menjaga loyalitas penumpang perusahaan harus melakukan beberapa tindakan positif untuk mencapai kepuasan pelanggan.

Berdasarkan latar belakang yang penulis uraikan, maka penulis bermaksud mengadakan penelitian dengan judul **“Pengaruh Kualitas Layanan Staf PT Garuda Indonesia terhadap Loyalitas Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok”**.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, sebagai rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Apakah kualitas layanan yang diberikan oleh staff PT Garuda Indonesia berpengaruh secara signifikan terhadap loyalitas penumpang maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok?
2. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan staff PT Garuda Indonesia terhadap loyalitas penumpang maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang ingin diperoleh dalam penelitian ini, yaitu:

1. Mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh staff PT Garuda Indonesia terhadap loyalitas penumpang maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok.
2. Mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas layanan staff PT Garuda Indonesia terhadap loyalitas penumpang maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok.

D. Batasan Masalah

Adanya keterbatasan penulis baik waktu, dana dan yang lainnya maka penulis akan membatasi penelitian ini supaya penelitian yang akan dilakukan lebih terarah, terfokus, dan menghindari pembahasan menjadi terlalu luas. Penulis hanya akan membahas masalah yang menyangkut kualitas layanan staf PT Garuda Indonesia dan loyalitas penumpang maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok.

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis
 - a. Menambah pengetahuan dan wawasan penulis untuk mengaplikasikan ilmu yang didapat selama mengikuti perkuliahan.
 - b. Menjadi referensi bagi peneliti lainnya dalam melakukan penelitian yang sama dimasa yang akan datang.
2. Manfaat Praktis
 - a. Sebagai bahan masukan bagi maskapai penerbangan PT. Garuda Indonesia dalam rangka menentukan strategi pengambilan keputusan mengenai layanan untuk membentuk loyalitas penumpang.
 - b. Memberikan pengalaman tersendiri bagi penulis di bidang Penelitian ini, yaitu Manajemen Transportasi Udara.

- c. Dapat menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas penumpang.

F. Sistematika Penulisan

Agar penelitian ini tidak menyimpang dari permasalahan yang ada, maka perlu menggunakan sistematika penulisan. Sistematika yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Pada bab ini berisi latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, batasan masalah, manfaat penelitian, serta sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pada bab ini berisi tentang landasan teori, penelitian yang relevan, kerangka berfikir serta hipotesis.

BAB III METODE PENELITIAN

Pada bab ini membahas tentang rancangan penelitian, populasi dan sampel, instrumen penelitian, pengumpulan data, serta analisis data.

BAB IV HASIL ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Pada bab ini akan diulas mengenai gambaran umum objek penelitian, deskripsi data, pengujian hipotesis, serta pembahasan.

BAB V PENUTUP

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan, hasil analisis, saran, bagian akhir, daftar rujukan, lampiran-lampiran, dan riwayat hidup.

DAFTAR PUSTAKA

Daftar pustaka berisikan tentang judul-judul artikel yang terkait dengan penelitian ini.

LAMPIRAN

