

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Penelitian

Yogyakarta merupakan salah satu provinsi di Indonesia yang berdekatan dengan Jawa Tengah. Yogyakarta dijuluki sebagai kota pelajar, hal ini dikarenakan banyaknya masyarakat Indonesia memilih Yogyakarta sebagai tempat untuk menuntut ilmu. Banyak sekali sekolah, universitas, serta lembaga pendidikan lainnya yang berada di Yogyakarta serta memiliki kualitas yang baik. Hal inilah yang mendorong banyak masyarakat Indonesia maupun luar negeri memilih Yogyakarta sebagai tempat untuk menuntut ilmu.

Selain sebagai tempat untuk menuntut ilmu, Yogyakarta juga dijadikan tempat untuk bekerja. Hal inilah yang membuat jumlah penduduk di wilayah ini semakin meningkat setiap tahunnya. Para perantau ini tidak hanya berasal dari pulau Jawa saja akan tetapi berasal dari seluruh wilayah di Indonesia.

Yogyakarta juga banyak dikunjungi oleh wisatawan baik lokal maupun internasional. Kunjungan ini bisa dilakukan dalam rangka untuk berwisata maupun untuk kepentingan lainnya. Oleh karena itu, aktivitas penerbangan di Yogyakarta sangat ramai. Dalam Al-qur'an sudah dijelaskan bahwa salah satu

kenikmatan yang diberikan oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala kepada manusia adalah kendaraan. Allah SWT berfirman:

وَآيَةٌ لَهُمْ أَنَّا حَمَلْنَا ذُرِّيَّتَهُمْ فِي الْفُلِكِ الْمَشْحُونِ (٤١) وَخَلَقْنَا لَهُمْ مِنْ مِثْلِهِ مَا يَرْكَبُونَ (٤٢)

Artinya: *“Dan suatu tanda (kebesaran Allah) bagi mereka adalah Kami angkut keturunan mereka dalam perahu yang penuh muatan, dan Kami ciptakan bagi mereka (angkutan lain) seperti apa yang mereka kendarai.”* (QS. Yasin 36:41-42).

Ayat tersebut menjadi bukti kekuasaan Allah Subhanahu Wa Ta'ala, rahmat, dan cinta kasih-Nya terhadap umat manusia, yaitu dengan adanya perahu untuk mengarungi lautan untuk menuju tempat yang lain, mengangkut manusia, ternak, dan lain –lain yang sangat bermanfaat bagi umat manusia. Kemudian, Allah Subhanahu Wa Ta'ala menjadikan kendaraan tersebut nyaman untuk dikendarai.

Selain itu, salah satu nikmat yang diberikan oleh Allah Subhanahu Wa Ta'ala adalah kecerdasan untuk membuat kendaraan tersebut. Ilmu pengetahuan dan teknologi yang semakin maju semakin mempermudah manusia untuk membuat kendaraan, tidak hanya perahu tetapi kendaraan darat seperti mobil dan kendaraan udara seperti pesawat. Semua itu tidak terlepas dari nikmat kecerdasan yang diberikan Allah Subhanahu Wa Ta'ala. Masih banyak lagi bentuk kecintaan Allah SWT terhadap hambanya. Oleh karena

itu, sebagai umat manusia yang beriman, hendaknya ketika kita akan bepergian untuk selalu mengingat Allah Subhanahu Wa Ta'ala dengan membaca do'a ketika akan bepergian baik menggunakan alat transportasi laut, darat maupun udara.

اللَّهُ أَكْبَرُ، اللَّهُ أَكْبَرُ، اللَّهُ أَكْبَرُ، سُبْحَانَ الَّذِي سَخَّرَ لَنَا هَذَا، وَمَا كُنَّا لَهُ مُقْرِنِينَ، وَإِنَّا إِلَى رَبِّنَا لَمُنْقَلِبُونَ، اللَّهُمَّ إِنَّا نَسْأَلُكَ فِي سَفَرِنَا هَذَا الْبِرَّ وَالتَّقْوَى، وَمِنَ الْعَمَلِ مَا تَرْضَى، اللَّهُمَّ هَوِّنْ عَلَيْنَا سَفَرَنَا هَذَا، وَاطْوِ عَنَّا بُعْدَهُ، اللَّهُمَّ أَنْتَ الصَّاحِبُ فِي السَّفَرِ، وَالْخَلِيفَةُ فِي الْأَهْلِ، اللَّهُمَّ إِنِّي أَعُوذُ بِكَ مِنْ وَعَثَاءِ السَّفَرِ، وَكَآبَةِ الْمُنْتَظَرِ، وَسُوءِ الْمُنْقَلَبِ فِي الْمَالِ وَالْأَهْلِ

Artinya: *“Allah Maha Besar, Allah Maha Besar, Allah Maha Besar. Maha suci Allah yang telah menundukkan (pesawat) ini bagi kami, padahal sebelumnya kami tidak mampu menguasainya, dan sesungguhnya kepada Allah lah kami kembali. Ya Allah sesungguhnya kami memohon kebaikan dan takwa dalam perjalanan ini, kami memohon perbuatan yang Engkau Ridhoi. Ya Allah, permudahkanlah perjalanan kami, dan dekatkanlah jarak bagi kami. Ya Allah Engkaulah pendampingku dalam bepergian dan mengurus keluarga. Ya Allah aku berlindung kepada-Mu dari kelelahan dalam bepergian, pemandangan yang menyedihkan dan kepulangan yang buruk dalam harta dan keluarga”.*

Berikut merupakan daftar nama maskapai yang beroperasi di Bandara Internasional Adi Sutjipto: Garuda Indonesia, Citilink, Lion Group, Air Asia,

Sriwijaya Group, Express Asia, Air Asia Interasional, dan Silk Air (blog.qtiket.com).

Salah satu nama maskapai di atas, yang memiliki banyak peminat khususnya di pangsa pasar domestik karena harganya yang terbilang murah adalah Lion Air. Lion Air merupakan salah satu bagian dari Lion Air Group yang juga menaungi maskapai lainnya seperti Wings Air, Batik Air, Lion Bizjet, Malindo Air yang berbasis di Malaysia, dan Thai Lion Air yang berbasis di Thailand. Berikut akan disajikan jumlah penumpang Lion Air Group tahun 2015-2017.

Tabel 1.1
Jumlah Penumpang Lion Air Group Tahun 2015-2017

JUMLAH PENUMPANG LION AIR GROUP				
Maskapai	Tahun			Total
	2015	2016	2017	
Lion Air	25.099.215	32.176.257	34.891.914	92.167.386
Batik Air	4.777.947	7.725.924	10.190.353	22.694.24
Wings Air	3.374.932	4.888.690	5.762.586	14.026.208
Total	33.252.094	44.790.881	50.884.853	

Sumber: harnas.co

Data tersebut menunjukkan semakin banyaknya minat masyarakat terhadap Lion Air Group. Banyaknya peminat Maskapai Lion Air ini dikarenakan persepsi harganya yang dianggap murah bagi masyarakat

Indonesia, terutama untuk masyarakat menengah ke bawah. Kotler & Keller (2016) menyatakan bahwa pemasar menyadari bahwa konsumen sering memproses harga secara aktif, menerjemahkan harga berdasarkan pengetahuan mereka dari pengalaman sebelumnya. Selain itu, keputusan pembelian didasarkan pada bagaimana konsumen menganggap harga dan beberapa harga aktual saat ini yang mereka pertimbangkan, bukan harga yang dinyatakan pemasar. Dengan demikian penilaian terhadap harga suatu produk dikatakan mahal, murah atau biasa saja dari setiap individu tidaklah harus sama, karena tergantung dari persepsi individu yang dilatarbelakangi oleh lingkungan kehidupan dan kondisi individu.

Lion Air sendiri memasuki pasar dengan menggunakan strategi bisnis yang sangat berani yaitu *low cost airline*, dengan *tagline- we make people fly*. Hal inilah yang membuat banyak konsumen menggunakan maskapai ini. Namun saat ini, pelayanan Lion Air mendapat banyak komentar dari pelanggannya. Hal tersebut dikarenakan seringnya terjadi kecelakaan, kemudian sering terjadi keterlambatan yang tidak jelas, tidak memberikan konsumsi kepada konsumennya, dan indikator keselamatan yang telah diragukan oleh beberapa pengamat. Walaupun demikian masih banyak konsumen yang tetap setia menggunakan Lion Air.

Kualitas pelayanan suatu jasa sangatlah penting, karena itu akan menentukan tingkat kepuasan dan loyalitas pelanggan tersebut. Menurut

Tjiptono (2014) kualitas pelayanan menekankan arti penting harapan pelanggan sebelum membeli atau mengkonsumsi suatu jasa sebagai standar atau acuan dalam mengevaluasi kinerja jasa yang bersangkutan. Oleh karena itu, kualitas pelayanan ini dapat diartikan sebagai tingkat kepuasan tamu atau pelanggan. Sedangkan tingkat kepuasan pelanggan sendiri dapat diperoleh dari perbandingan atas jenis pelayanan yang nyata diterima oleh pelanggan dengan jenis pelayanan yang diharapkan oleh konsumen. Pelayanan yang baik menurut pelanggan adalah pelayanan yang sesuai dengan harapannya, dan apabila pelayanannya melampaui hal tersebut, maka pelanggan dapat menyatakan bahwa ini adalah pelayanan pelanggan dengan kualitas terbaik dan sangat memuaskan. Ketika pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, maka pelanggan tidak akan ragu melakukan pembelian ulang yang biasa disebut loyalitas pelanggan. Loyalitas pelanggan menurut Bendapudi & Berry (1997) dalam Tjiptono (2014) adalah respon yang terkait erat dengan ikrar atau janji untuk memegang teguh komitmen yang mendasari keberlanjutan relasi, dan biasanya tercermin dalam pembelian berkelanjutan dari penyedia jasa yang sama atas dasar dedikasi maupun kendala pragmatis. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa kesetiaan konsumen diraih ketika adanya kolaborasi antara kepuasan dengan keluhan. Pelanggan yang benar benar loyal bukan saja sangat potensial menjadi *word-of-mouth advertisers*, namun juga kemungkinan besar loyal pada portofolio produk dan jasa perusahaan selama bertahun-tahun.

Berdasarkan uraian fenomena diatas, maka dilakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan Pesawat Maskapai Lion Air”**. Jenis penelitian ini merupakan jenis penelitian replikasi ekstensi dari penelitian Firatmadi (2017). Perbedaan penelitian ini dengan sebelumnya terletak pada alat analisisnya, dimana penelitian terdahulu menggunakan SPSS, sedangkan penelitian ini menggunakan model persamaan struktural (SEM) dengan program AMOS.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang penelitian yang telah dikemukakan di atas, maka masalah yang diidentifikasi oleh penulis adalah:

1. Apakah persepsi harga tiket pesawat Maskapai Lion Air berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas pelayanan Maskapai Lion Air berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?.
3. Apakah persepsi harga tiket Maskapai Lion Air berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?
4. Apakah kualitas pelayanan memiliki pengaruh terhadap loyalitas pelanggan?
5. Apakah kepuasan pelanggan Maskapai Lion Air berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang masalah dan rumusan masalah yang telah diuraikan di atas, maka penelitian ini bertujuan untuk.

1. Menganalisis pengaruh persepsi harga tiket pesawat Maskapai Lion Air terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan Maskapai Lion Air terhadap kepuasan pelanggan.
3. Menganalisis persepsi harga terhadap loyalitas pelanggan Maskapai Lion Air.
4. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Maskapai Lion Air.
5. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan Maskapai Lion Air terhadap loyalitas pelanggan.

D. Manfaat Penelitian

Berdasarkan latar belakang penelitian, rumusan masalah, serta tujuan diatas, Manfaat yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah:

1. Manfaat Teoritis. Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan dan pengetahuan yang luas bagi teori perilaku konsumen,

serta memberikan inspirasi kepada pembaca untuk melakukan penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Praktis.

a. Bagi Pelanggan.

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan wawasan serta pandangan bagi pelanggan bagaimana mengukur tingkat kepuasan dan loyalitas mereka dari berbagai variabel tersebut.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi kepada perusahaan untuk mengevaluasi kinerja perusahaan, guna untuk meningkatkan kualitas perusahaan sehingga tercipta loyalitas pelanggan terhadap maskapai Lion Air.