

BAB I

PENDAHULUAN

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

A. Latar Belakang Masalah

Saat ini, sektor pariwisata di Indonesia semakin meningkat dengan banyaknya wisatawan domestik dan asing yang datang berwisata ke Indonesia karena Kementerian Pariwisata giat dalam mempromosikan kampanye *Wonderful Indonesia* yang menunjukkan keindahan alam Indonesia. Hal ini juga didukung dengan pernyataan Kepala Badan Koodinasi Penanaman Modal (BKPM) Thomas Lembong dalam rapat terbatas dengan Presiden Joko Widodo yaitu bahwa sektor pariwisata di Indonesia semakin meningkat dibandingkan dengan industri lainnya dengan kampanye pariwisata yaitu *Wonderful Indonesia* untuk mengundang para wisatawan domestik maupun mancanegara untuk datang dan berwisata di Indonesia dengan menunjukkan berbagai keindahan alam Indonesia. (Sumber: Ibo (2018), diakses pada 14 Maret 2018)

Seiring dengan kampanye *Wonderful Indonesia* yang terus dipromosikan membuat masyarakat tertarik untuk berwisata ke Indonesia dan salah satu opsi transportasi pilihan masyarakat untuk berwisata adalah transportasi udara yaitu pesawat karena pesawat merupakan transportasi udara adalah transportasi yang dapat membawa masyarakat ke destinasi wisata mereka dengan cepat dan merupakan transportasi yang paling aman dibandingkan transportasi lainnya. Karena itu, kebutuhan masyarakat akan transportasi udara meningkat dan hal ini bisa dilihat dari hasil survei Angkasa Pura Airport yang menyatakan bahwa jumlah penumpang domestik pada tahun 2017 yaitu 69,8 juta penumpang, meningkat 4,7% dibandingkan tahun sebelumnya yaitu hanya

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



sebesar 66,7 juta penumpang dan penumpang internasional yaitu berjumlah 14,4 juta penumpang, meningkat 11% dari tahun sebelumnya yaitu berjumlah 13 juta penumpang. (Sumber: *Angkasa Pura Airport Layani 89,7 Penumpang Sepanjang Tahun 2017*, diakses 14 Maret 2018)

Dari sekian banyak maskapai penerbangan di Indonesia, Garuda Indonesia merupakan perusahaan penerbangan nasional yang menawarkan jasa *full service airline* yaitu maskapai yang menawarkan *in-flight entertainment*, makanan dan minuman dengan cita rasa Indonesia, dan bantal dan selimut selama penerbangan untuk kenyamanan para penumpang.

Garuda Indonesia mempunyai konsep pelayanan *Garuda Indonesia Experience* yaitu konsep layanan baru yang menyajikan aspek-aspek terbaik dari Indonesia kepada para penumpang mulai dari reservasi penerbangan hingga tiba di bandara tujuan. Para penumpang akan diberikan pelayanan yang tulus dan bersahabat yang menjadi ciri keramahtamahan Indonesia yaitu dengan diwakili oleh ‘Salam Garuda Indonesia’ dari para awak kabin. Konsep *Garuda Indonesia Experience* didasarkan pada panca indera atau “5 senses” yaitu *sight, sound, scent, taste, dan touch*. Konsep ini juga memiliki nilai-nilai dasar seperti tepat waktu dan aman, cepat dan tepat, bersih dan nyaman, serta staf yang handal, profesional, kompeten, dan siap membantu. (Sumber: *Konsep Layanan: Keramahtamahan Indonesia diaplikasikan dalam Ikon yang Memanjakan Pancaindra*, diakses pada tanggal 14 Februari 2018)

Dengan konsep pelayanan *Garuda Indonesia Experience* yang baik, Garuda Indonesia menjadi salah satu transportasi penerbangan terbaik di seluruh dunia dan meraih banyak penghargaan berskala internasional seperti “*The World’s Best Cabin Crew*” selama empat tahun berturut-turut, dari tahun 2014 hingga 2017, “*The World’s*

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



lembaga pemeringkat penerbangan independen berbasis di London. (Sumber: *Tentang Garuda Indonesia*, diakses pada 13 Februari 2018)

Selain menjadi salah satu perusahaan penerbangan terbaik di seluruh dunia, Garuda Indonesia juga merupakan transportasi penerbangan nomor satu di Indonesia yang bisa dilihat pada tabel 1.1 dengan mengalahkan pesaing-pesaingnya seperti Lion Air, Air Asia, dan Sriwijaya Air. Hal ini membuktikan bahwa Garuda Indonesia mempunyai citra merek dan kualitas layanan yang baik dimana Garuda Indonesia mempunyai konsep pelayanan yang baik dan unik, tingkat ketepatan waktu yang lebih dari 90%, dan tingkat keamanan yang baik yaitu berdasarkan Gambar 1.1, Garuda Indonesia memperoleh lima dari tujuh bintang sehingga hal ini menjadikan Garuda Indonesia menjadi penerbangan nomor satu di Indonesia. (Sumber: Gloria dan Kawi (2017), diakses pada tanggal 14 Maret 2018)

Tabel 1.1

Top Brand Award Kategori Airlines Tahun 2018

No.	Maskapai	Top Brand Index
1.	Garuda Indonesia	40.5%
2.	Lion Air	27.2%
3.	Citilink	9.8%
4.	Air Asia	6.0%
5.	Sriwijaya Air	5.1%

Sumber: topbrand-award.com

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

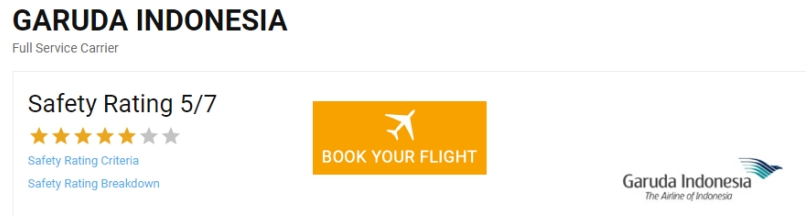
Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1.1

Safety Ranking Garuda Indonesia



Sumber: <https://www.airlineratings.com>

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

Walaupun Garuda Indonesia memiliki citra merek dan kualitas layanan yang baik dibandingkan oleh pesaing-pesaingnya, Garuda Indonesia juga memiliki beberapa kelemahan yaitu harga tiket yang ditawarkan lebih tinggi daripada pesaing-pesaingnya seperti Lion Air dan AirAsia sehingga masyarakat Indonesia rata-rata lebih memilih maskapai dengan harga tiket yang lebih murah walaupun pelayanan *full service* yang diberikan Garuda Indonesia sudah sesuai dengan harga tiket yang ditawarkan serta Garuda Indonesia sempat beberapa kali *delay* akibat terjadinya bencana alam Gunung Agung di Bali. Selain itu, Garuda Indonesia juga mengalami kerugian di tahun 2017 sebesar Rp 3 triliun akibat *tax amnesty* dan permasalahan dengan bisnis kargo sehingga Garuda Indonesia melakukan pengurangan pelayanan untuk penumpang di pesawat seperti contohnya para penumpang dalam penerbangan jarak dekat yang biasanya diberikan roti atau permen tetapi kali ini tidak diberikan makanan kecil sama sekali. (Sumber: Putra (2018), diakses pada tanggal 15 Maret 2018)

Berdasarkan pemaparan data-data dan kekurangan serta kelebihan Garuda Indonesia yang telah diuraikan diatas, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian terhadap maskapai Garuda Indonesia. Penelitian ini diberi judul “Pengaruh Citra Merek



dan Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia”

Ⓒ dengan tujuan untuk meneliti adanya pengaruh dari citra merek dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dari maskapai Garuda Indonesia.

B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, adapun beberapa masalah yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi loyalitas pelanggan maskapai Garuda Indonesia?
2. Bagaimana citra merek bagi maskapai Garuda Indonesia?
3. Bagaimana kualitas layanan bagi maskapai Garuda Indonesia?
4. Bagaimana loyalitas pelanggan bagi konsumen maskapai Garuda Indonesia?
5. Apakah citra merek mempengaruhi loyalitas pelanggan maskapai Garuda Indonesia?
6. Apakah kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan maskapai Garuda Indonesia?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah diatas, maka peneliti membatasi masalah yang akan diteliti yaitu:

1. Bagaimana citra merek bagi maskapai Garuda Indonesia?
2. Bagaimana kualitas layanan bagi maskapai Garuda Indonesia?
3. Bagaimana loyalitas pelanggan bagi konsumen maskapai Garuda Indonesia?
4. Apakah citra merek mempengaruhi loyalitas pelanggan maskapai Garuda Indonesia?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Ⓒ Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



5. Apakah kualitas layanan mempengaruhi loyalitas pelanggan maskapai Garuda Indonesia?



D. Batasan Penelitian

Penelitian yang akan dilakukan peneliti memiliki batasan-batasan sebagai berikut:

1. Objek yang akan diteliti adalah maskapai penerbangan Garuda Indonesia.
2. Konsumen yang akan diteliti adalah konsumen yang menggunakan jasa maskapai penerbangan Garuda Indonesia lebih dari 1 kali.
3. Variabel yang akan diteliti adalah citra merek, kualitas layanan, dan loyalitas pelanggan.

E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: “Apakah citra merek dan kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan maskapai Garuda Indonesia?”

F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui citra merek maskapai Garuda Indonesia
2. Untuk mengetahui kualitas layanan maskapai Garuda Indonesia
3. Untuk mengetahui loyalitas pelanggan maskapai Garuda Indonesia
4. Untuk mengetahui pengaruh citra merek terhadap loyalitas pelanggan maskapai Garuda Indonesia.



5. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan maskapai Garuda Indonesia.

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi instansi-instansi yang bersangkutan yakni:

a. Bagi perusahaan

Diharapkan melalui penelitian ini didapat suatu hal yang maksimal yang menjadi bahan masukan bagi perusahaan:

1. Membantu perusahaan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh citra merek dan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan maskapai Garuda Indonesia.
2. Sebagai bahan pertimbangan dan sekaligus sebagai masukan bagi perusahaan untuk menganalisa apakah kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen sudah baik atau belum.
3. Memberikan informasi berdasarkan “Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Maskapai Garuda Indonesia”
4. Memberikan rekomendasi yang bersifat saran untuk meningkatkan citra merek dan kualitas layanan sehingga meningkatkan loyalitas pelanggan maskapai Garuda Indonesia.

b. Bagi pihak lain

Agar dapat menjadi referensi bagi pengembangan ilmu pengetahuan terutama yang berkaitan dengan dunia industri penerbangan. Selain itu, penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi peneliti lain yang mengadakan penelitian dengan bidang kajian yang sama sebagai bahan pembandingan dalam melakukan penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.