



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Jaman sekarang sarana transportasi merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari kehidupan masyarakat dalam keseharian karena adanya hubungan erat antara transportasi dengan jangkauan lokasi kegiatan manusia. Dengan bertambah pesatnya industri transportasi sekarang ini juga membuat persaingan antar perusahaan semakin ketat dalam merebut pelanggan serta mempertahankan pangsa pasar yang ada, dimana hal ini tampak dari usaha-usaha perusahaan untuk senantiasa memperbaiki dan meningkatkan kualitas serta harga demi memuaskan pelanggannya. Pelayanan yang baik merupakan suatu kesatuan yang terintegrasikan dan bisa dilihat dari ekspektasi pelanggan. Perusahaan harus dapat mengembangkan produk/pelayanan yang bersifat menguntungkan, memberikan kemudahan dan nilai tertentu, serta bisa diterima oleh pelanggan.

Pelayanan penerbangan merupakan salah satu sarana transportasi yang paling banyak diminati oleh masyarakat yang akhir-akhir ini semakin banyak berdiri dan menawarkan pelayanan transportasi udara dengan berbagai macam fasilitas dan biaya. Saat ini di Indonesia terdapat berbagai maskapai penerbangan baik maskapai penerbangan domestik maupun maskapai penerbangan internasional dan tiap maskapai penerbangan tersebut memberikan layanan pelayanan penerbangan yang berbeda-beda dan berusaha untuk memenuhi harapan pelanggannya dengan memberikan pelayanan yang terbaik dan harga yang *reasonable*. Pelayanan dan harga yang diterima pelanggan tentu saja adalah untuk menghasilkan kepuasan pelanggan dan menjadi perusahaan yang terbaik.

© Hak cipta milik IBIKKG Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.



Salah satu maskapai penerbangan yang sedang menarik perhatian masyarakat yang suka bepergian ke luar kota atau ke luar negeri adalah TigerAir Mandala. Tigerair Mandala (sebelumnya dikenal sebagai Mandala Airlines) merupakan maskapai bertarif terjangkau (*Low Cost Courier*) yang berpusat di Jakarta, Indonesia. Maskapai penerbangan ini di dukung oleh dua pemegang saham utama yaitu perusahaan ekuitas swasta, Saratoga Capital, dan perusahaan penerbangan dengan pertumbuhan tercepat di Asia, Tigerair Group. Brand Mandala merupakan pelopor dalam industri penerbangan sipil di Indonesia dengan reputasi baik dan telah terbangun lama sejak 1969. Setelah melakukan proses restrukturisasi, Mandala Airlines memulai kembali operasinya pada April 2012 dengan tampilan, model bisnis dan pendekatan terbaru. (*Sumber tigerair.com*)

Masakapai penerbangan dengan logo “*Spend Less Travel More*” ini tumbuh pesat sejak beroperasi 16 bulan yang lalu dalam hal jaringan, kapasitas, staf, pilihan produk dan berbagai aspek lainnya. Berdasarkan pencapaiannya di berbagai sektor pada tahun 2012, seperti jumlah penumpang, faktor pertumbuhan, kinerja penjualan, pengakuan internasional serta kinerja pelayanan, TigerAir Mandala dinobatkan sebagai “*The Promising New Foreign Airline of the Year 2012*” oleh Kuala Lumpur International Airport (KLIA). (*Sumber Kompas.com*).

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.

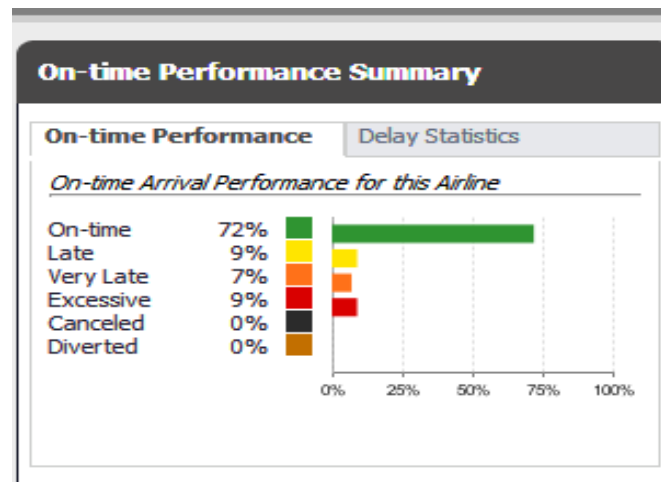
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

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



Gambar 1.1

TigerAir Mandala *On-time Performance Summary*



(Sumber *flightstats.com*)

Tidak hanya dengan pencapaiannya saja, berdasarkan sumber *flightstats.com* pada Gambar 1.1, TigerAir Mandala senantiasa meningkatkan kualitas layanannya dengan memaksimalkan ketepatan jadwal terbang sebesar 72% dari total jadwal terbang. Oleh karena itu tidak bisa dipungkiri bahwa kualitas layanan yang salah satunya berupa ketepatan jadwal penerbangan merupakan faktor yang penting untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Meskipun tidak 100% *on-time*, TigerAir Mandala sebagai penerbangan kelas medium terus menciptakan performa yang baik dengan meminimalisasi keterlambatan yang ada dan tidak terduga.

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

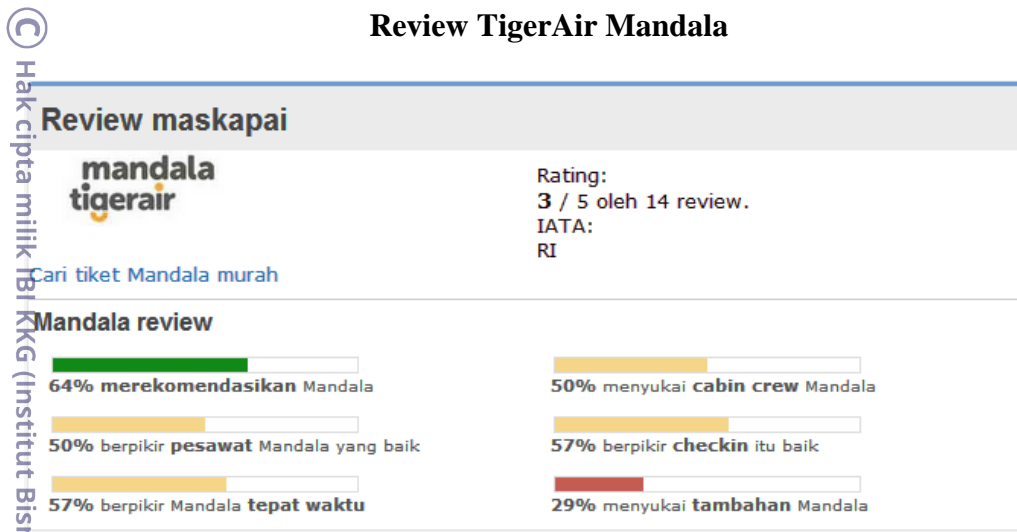
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



Gambar 1.2

Review TigerAir Mandala



(Sumber utiket.com)

Bagi perusahaan, *review* pelanggan merupakan suatu tolok ukur untuk mengukur seberapa baik apa performa perusahaan tersebut, maka dari itu penulis menyertakan sebagian *review* pelanggan terhadap TigerAir Mandala. Berdasarkan beberapa *review/comment* dari beberapa pelanggan menyatakan bahwa TigerAir Mandala telah menyediakan penerbangan yang menyenangkan dan berkesan melalui pelayanan yang ramah dan harga yang lebih murah daripada maskapai penerbangan lainnya. Namun pada Gambar 1.2 di atas, hanya 64% yang merekomendasikan maskapai penerbangan ini dan dari rating lima hanya mendapatkan rating tiga dari 14 total *review* yang ada. Hal ini berarti tidak semua pelanggan puas akan TigerAir Mandala biarpun dengan *on-time performance summary* yang baik.

Berdasarkan latar belakang yang telah dibahas di atas, maka pengaruh sebenarnya daripada kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan menarik minat penulis untuk melakukan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan TigerAir Mandala”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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 mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



B. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, maka dapat diidentifikasi masalah yang dihadapi adalah sebagai berikut:

1. Seberapa baik Kualitas Layanan TigerAir Mandala?
2. Bagaimanakah Persepsi Harga pelanggan pada TigerAir Mandala?
3. Seberapa tinggi Kepuasan Pelanggan TigerAir Mandala?
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan TigerAir Mandala?

C. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka penulis membatasi ruang lingkup permasalahan yang akan dibahas menjadi:

1. Seberapa baik Kualitas Layanan TigerAir Mandala?
2. Bagaimanakah Persepsi Harga pelanggan pada TigerAir Mandala?
3. Seberapa tinggi Kepuasan Pelanggan TigerAir Mandala?
4. Seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan TigerAir Mandala?

D. Batasan Penelitian

Mengingat keterbatasan yang ada pada penulis, maka penulis membuat batasan penelitian sebagai berikut:

1. Objek penelitian adalah maskapai penerbangan TigerAir Mandala.
2. Subjek penelitian adalah para pelanggan yang sudah pernah menggunakan pelayanan penerbangan TigerAir Mandala.
3. Penelitian dilakukan selama periode November 2013- Maret 2014.



E. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah dan identifikasi masalah yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan masalahnya sebagai berikut: “Bagaimana Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan pada maskapai penerbangan TigerAir Mandala?”

F. Tujuan Penelitian

Maksud dari penelitian ini adalah untuk menggali, mencari serta memperoleh data dan informasi mengenai pengaruh kualitas pelayanan pelayanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan TigerAir Mandala.

Maka sesuai dengan permasalahan yang telah dikemukakan diatas, adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui seberapa baik Kualitas Layanan TigerAir Mandala.
2. Untuk mengetahui bagaimana Persepsi Harga pelanggan pada TigerAir Mandala.
3. Untuk mengetahui seberapa tinggi Kepuasan Pelanggan TigerAir Mandala.
4. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Pelanggan TigerAir Mandala.

G. Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan ilmu pengetahuan baik dari segi teori maupun praktek yang didapat dari pengalaman untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan dan persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan. Dalam teori berarti kita memperoleh pemahaman dan penghayatan yang didapat pada saat duduk di bangku kuliah. Dalam praktek,



diharapkan dapat menambah pengetahuan dan penerapan dalam kegiatan perusahaan.

C perusahaan.

2) Bagi TigerAir Mandala

Sebagai masukan informasi untuk mengetahui dan mendapat gambaran tentang pengaruh dimensi-dimensi kualitas layanan yang disediakan perusahaan serta persepsi akan harga terhadap kepuasan pelanggan TigerAir Mandala.

3) Bagi perusahaan penerbangan lain

Sebagai informasi bagi perusahaan penerbangan lain tentang pengaruh kualitas layanan, persepsi harga, serta kepuasan pelanggan di bidang pelayanan penerbangan.

4) Bagi pihak lain/ referensi

Sebagai referensi untuk menambah pengetahuan dan wawasan pembaca, khususnya tentang kualitas layanan serta persepsi harga yang berkaitan dengan kepuasan pelanggan.

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

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.