



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. Latar Belakang Masalah

Negara Indonesia adalah salah satu Negara yang dikenal oleh dunia sebagai Negara yang memiliki luas wilayah yang luas, Dikutip dari Tribun Travel dari Good News From Indonesia (GNFI), Indonesia adalah negara yang memiliki 17.504 pulau dengan total luas wilayah darat hingga 1.919.000 kilometer persegi ([www.tribunnews.com](http://www.tribunnews.com)). Tentunya dengan wilayah yang luas tersebut diperlukan transportasi untuk menunjang mobilitas dan agar tiap wilayah dapat terhubung antar satu dan lainnya. Transportasi adalah perpindahan manusia atau barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan sebuah kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau mesin. (<https://id.wikipedia.org/wiki/transportasi>). transportasi ini memiliki beberapa jenis, yaitu : transportasi laut, transportasi udara, dan transportasi darat yang mana setiap transportasi tersebut memiliki kelebihan dan kekurangannya masing-masing.

Dikarenakan transportasi udara yang dianggap efisien dalam mempersingkat waktu, kebutuhan masyarakat akan transportasi udara juga semakin meningkat. Hal ini dibuktikan dalam survey Angkasa Pura Airport sepanjang tahun 2018, Angkasa pura airport tercatat melayani 96,5 juta penumpang dari 13 bandara yang dikelolanya. Angka ini tumbuh 7,6% jika dibandingkan dengan tahun 2017 dengan jumlah 89,7 juta penumpang (Sumber:

<https://ekonomi.kompas.com/read/2019/01/02/181000426/sepanjang-2018-angkasa-pura-i-layani-96-5-juta-penumpang>). Di indonesia sendiri jenis dan tingkatan maskapai penerbangan niaga berjadwal dibagi dalam tiga kategori. Pada pasal 97



undang-undang nomor 1 tahun 2009 tentang penerbangan yang menyebutkan ada tiga jenis pelayanan Angkutan Udara Niaga berjadwal yaitu pelayanan dengan standar maksimum (*full service*), Pelayanan dengan standart menengah (*medium service*), Pelayanan dengan standart minimum (*no Frills*) atau biasa disebut *low cost carrier*.

Lion Air merupakan maskapai penerbangan swasta nasional asal Indonesia yang secara hukum didirikan tanggal 15 november 1999 dan pertama kali beroperasi pada tanggal 30 juni 2000, Lion Air merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (*Low Cost Carrier*) dengan mengusung slogan “ We Make People Fly”. Melalui hal ini Lion Air mencoba mewujudkan dan merubah stigma masyarakat bahwa siapapun bisa terbang bersama Lion Air. Walaupun berbiaya rendah tetapi Lion Air tetap mengedepankan aspek keselamatan, keamanan dan kualitas penerbangan (sumber: [id.wikipedia.org/wiki/lionair](http://id.wikipedia.org/wiki/lionair)). Lion Air yang merupakan maskapai segmen *Low Cost Carrier* ini mempunyai saingannya seperti Citilink dan Air Asia. Dalam persaingan yang ketat di segmen *Low Cost Carrier* ini tentunya Lion air juga menawarkan sejumlah promosi yang diberikan pada konsumen. Lion Air (kode penerbangan JT) member of Lion Air Group ini mengumumkan program special bertajuk #jelajahiIndonesiaTimur pada beberapa rute penerbangan domestic efektif 10 juli 2019 sampai batas waktu yang belum ditentukan. Tarif promo sampai dengan 50% dibawah tarif normal (<https://beritajatim.com/ekbis/ajak-milenial-terbang-ke-indonesia-timur-ini-tawaran-spesial-lion-air/>).

Dalam penetapan harga, setidaknya ada empat komponen penting yang ada didalam harga tiket Lion Air Group. Pertama terdiri dari tarif dasar (*basic fare*) tiket pesawat menurut jarak, kedua mengandung pajak (*government tax*) dengan kisaran 10% dari harga dasar (*basic fare*), ketiga unsur iuran wajib asuransi yang di singkat IWJR (Iuran Wajib Jasa Raharja) dan keempat *Passenger Service Charge* (PSC) atau airport

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik IBI BKKG (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 mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



tax yang dimasukkan langsung dalam biaya tiket pesawat. Lion Air Group menawarkan kelompok layanan yang dapat disesuaikan kebutuhan pelanggan yaitu Batik Air menyediakan konsep layanan premium/ maksimum (*full service airlines*) dengan pesawat jet sedangkan layanan standar minimum (*No Frills*) diberikan oleh Lion Air dengan pesawat jet dan Wings Air menawarkan terbang menggunakan propeller. Seiring meningkatkan kualitas layanan melalui OTP (*On Time Performance*) (Sumber : [finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4578669/penjelasan-lion-air-soal-penetapan-harga-tiket](http://finance.detik.com/berita-ekonomi-bisnis/d-4578669/penjelasan-lion-air-soal-penetapan-harga-tiket)), Lion Air menawarkan konsep “tren perjalanan udara simple” sesuai era kekinian atau *millennials travelling*. Jika *travelers* akan membawa bagasi saat bepergian maka harus membeli bagasi. Sebaliknya, bila berangkat tanpa bagasi, maka tidak perlu membayar bagasi. Dengan demikian dapat memberikan nilai lebih ekonomis serta terjangkau dengan pilihan kapasitas bagasi sesuai keperluan (Sumber : <https://www.suaramerdeka.com/news/baca/185433/lion-air-dan-wings-air-tawarkan-tren-perjalanan-udara-simpel>).

Permasalahan yang terjadi pada PT Lion Air adalah berdasarkan data Kemenhub, penumpang Lion Air turun 35 persen menjadi 5,45 juta orang sepanjang kuartal I/2019. Berikut merupakan jumlah penumpang angkutan udara domestik kuartal I :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta dilindungi IBI IKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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

Jumlah penumpang angkutan udara domestic kuartal I:



Sumber: www.tirto.id/benarkah Lion Air merugi?

Dengan melihat latar belakang diatas, dimana peneliti memiliki rasa ketertarikan untuk melakukan penelitian terhadap maskapai Lion Air di Indonesia. Peneliti ingin mengetahui apakah kualitas layanan, harga dan promosi dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan maskapai Lion Air.

B. Identifikasi Masalah

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

1. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia?

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

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



3. Bagaimana Persepsi harga maskapai Lion Air Indonesia?
4. Bagaimana promosi maskapai Lion Air Indonesia?
5. Apakah Kualitas layanan mempengaruhi kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia
6. Apakah persepsi harga mempengaruhi kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia?
7. Apakah promosi mempengaruhi kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia?

### C. Batasan Masalah

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

1. Bagaimana Kualitas Layanan maskapai Lion Air Indonesia
2. Bagaimana Persepsi Harga maskapai Lion Air Indonesia
3. Bagaimana Promosi Maskapai Lion Air Indonesia
4. Apakah Kualitas Layanan berpengaruh pada kepuasan pelanggan maskapai Lion Air
5. Apakah Persepsi Harga berpengaruh pada kepuasan pelanggan maskapai Lion Air
6. Apakah Promosi berpengaruh pada kepuasan pelanggan maskapai Lion Air

### D. Batasan Penelitian

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

1. Objek yang akan diteliti adalah perusahaan maskapai penerbangan Lion Air di Indonesia
2. Konsumen yang akan diteliti adalah konsumen yang pernah menggunakan layanan penerbangan maskapai Lion Air di Indonesia
3. Variabel yang digunakan adalah kualitas layanan, persepsi harga dan promosi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta Milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

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.



## E. Rumusan Masalah

- © Hak Cipta dimiliki IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
- Berdasarkan latar belakang masalah dan batasan masalah yang diuraikan diatas, maka rumusan masalah dari penelitian ini adalah: “apakah Kualitas layanan, persepsi harga dan promosi berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia?”

## F. Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui:

1. Kualitas layanan maskapai Lion Air Indonesia
2. Persepsi harga maskapai Lion Air Indonesia
3. Promosi maskapai Lion Air Indonesia
4. Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia
5. Pengaruh persepsi harga terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia
6. Pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia
7. Kepuasan pelanggan Lion Air Indonesia

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.



## G. Manfaat Penelitian

Penelitian ini akan memberikan manfaat bagi instansi-instansi yang bersangkutan

yakni:

a. Bagi penulis :

Dimana dalam penelitian ini penulis dapat mendapatkan wawasan yang lebih luas tentang bagaimana Kualitas layanan, persepsi harga dan promosi dapat mempunyai dampak yang positif bagi keputusan pembelian dan juga sebagai syarat menyelesaikan pendidikan Sarjana Manajemen (SM) Fakultas Manajemen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

b. 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 Kualitas layanan, harga dan promosi terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air
2. Sebagai bahan pertimbangan dan sekaligus sebagai masukan bagi perusahaan untuk menganalisa apakah kualitas layanan yang diberikan kepada konsumen sudah efektif atau tidak
3. Dimana peneliti berharap lewat penelitian ini maskapai PT LION AIR INDONESIA dapat meningkatkan kualitas layanan serta mempunyai harga dan menetapkan harga yang tepat dan melakukan promosi yang berdampak positif untuk kepuasan konsumen dalam memilih atau menggunakan maskapai.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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.



- c. Bagi pihak lain
- Ⓒ Agar dapat menjadi referensi tambahan yang bersifat positif bagi pihak lain dan dapat menjadi referensi bagi mahasiswa atau mahasiswi yang ingin melakukan penelitian.

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

**Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian**

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.