

## BAB I

### PENDAHULUAN

#### A. LATAR BELAKANG MASALAH

Perkembangan jasa pelayanan maskapai penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat luas. Hal itu dapat dilihat dari ketatnya persaingan pelayanan, harga, dan promosi yang ditawarkan berbagai maskapai penerbangan. Daya tarik (*attractiveness*) industry penerbangan cukup besar dan menjanjikan. Hal ini dapat dilihat banyaknya industry penerbangan yang menggeluti bisnis tersebut.

Di lihat dari *market size*, industry penerbangan cukup menggiurkan, setiap hari diseluruh dunia lebih dari empat juta penumpang yang lewat udara. Suatu ukuran pasar yang cukup besar. Permintaan (*demand*) akan angkutan udara masih memungkinkan meningkat diatas jumlah tersebut, terlebih pada musim sibuk (*peak season*) seperti hari libur anak sekolah, hari besar keagamaan atau musim sepi/hari biasa (*low season*).

Efek multiplier yang ditimbulkan bisnis penerbangan akhir-akhir ini cukup tinggi karena merangsang tumbuhnya industry jasa baru seperti hotel, catering dan lain-lain. Sehingga tenaga kerja yang dibutuhkan akan semakin bertambah dengan tumbuhnya perusahaan penunjang sehingga perputaran roda ekonomi semakin cepat. Di Indonesia, dalam lima tahun terakhir ini banyak bermunculan pendatang baru di industry penerbangan. Munculnya

maskapai-maskapai penerbangan baru didorong oleh deregulasi pemerintah yang mempermudah perizinan untuk membuka penerbangan baru.

Perang harga yang luar biasa antara maskapai penerbangan. Hal ini diawali dengan perang diskon di solo, saat Lion Air sebagai pemain baru menggebrak pasar dengan program promosi. Perang harga yang terjadi oleh maskapai ini semula diperkirakan hanya berlangsung sesaat yaitu selama bulan promosi namun ternyata terus berlangsung hingga kini. Akibatnya maskapai penerbangan lain harus menyesuaikan dengan mengikuti Lion Air kalau tidak ingin kehilangan pelanggan. Perang diskon yang terjadi pada jasa penerbangan di satu sisi positif dan di sisi lain bias menjadi negative. Pada sisi yang positif, jumlah penumpang pesawat akan semakin meningkat atau bahkan minat masyarakat untuk menggunakan jasa penerbangan akan positif dibandingkan apabila menggunakan jasa transportasi melalui darat (bus). Pada sisi negative, karena jumlah penumpang meningkat maka kenyamanan dan keselamatan penerbangan kurang mendapat perhatian.

Kepuasan pelanggan yang tinggi ditimbulkan oleh kualitas pelayanan yang maksimal dan jika kualitas pelayanan yang diberikan buruk maka harapan konsumen tidak akan pernah tercapai, hal ini berarti perusahaan tersebut akan bangkrut. Dengan demikian hanya perusahaan-perusahaan yang mampu memberikan kepuasan pelanggan yang tinggi sajalah yang akan mampu bersaing dan bertahan untuk hidup dan selanjutnya berkembang.

Atas dasar latar belakang masalah diatas, maka peneliti akan melakukan akan melakukan penelitian dengan judul **”ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PEMAKAI JASA PENERBANGAN DI BANDARA ADI SUMARMO SOLO”**

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan uraian dalam latar belakang masalah, maka permasalahan yang dirumuskan adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy* terhadap kepuasan pemakai jasa penerbangan di bandara Adi Sumarmo?
2. Dimensi kualitas pelayanan manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap pemakai jasa penerbangan di bandara Adi Sumarmo?
3. Adakah perbedaan yang signifikan antara kualitas layanan dan kepuasan yang diterima dengan diharapkan oleh pemakai jasa penerbangan di bandara Adi Sumarmo?

## **C. Tujuan Penelitian**

Tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Menganalisis pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) terhadap kepuasan pemakai jasa penerbangan di bandara Adi Sumarmo.

2. Menganalisis pengaruh variable mana yang dominan dari kualitas pelayanan (*tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*) terhadap kepuasan pemakai jasa penerbangan di bandara Adi Sumarmo.
3. Menganalisis perbedaan antara kualitas layanan dan kepuasan yang diterima dengan yang diharapkan oleh pemakai jasa penerbangan di bandara Adi Sumarmo.

#### **D. Manfaat Penelitian**

Manfaat dari dilakukannya penelitian ini adalah :

1. Bagi Perusahaan

Diharapkan dapat membantu perusahaan untuk digunakan sebagai bahan perbandingan, pertimbangan dan menentukan langkah-langkah selanjutnya, sehingga dapat diharapkan dapat lebih meningkatkan pelayanan dimasa yang akan datang.

2. Bagi Peneliti

Merupakan tambahan pengetahuan dari dunia praktisi dan sebagai pembelajaran sebelum masuk ke dunia bisnis.

3. Bagi Konsumen dan Pembaca

Sebagai sumbangan pustaka dan bahan tambahan pengetahuan mengenai kegiatan pemasaran khususnya dalam melakukan keputusan pembelian.

## **E. Sistematika Penulisan Skripsi**

Agar penelitian ini dapat disajikan dengan bagus dan menarik maka dibutuhkan sistematika penulisan yang baik. Adapun sistematika dalam penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut:

### **BAB I PENDAHULUAN**

Pada bagian ini diuraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian dan sistematika skripsi.

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA**

Bab ini berisi yang dipakai dalam penulisan yang meliputi tinjauan umum tentang pemasaran jasa, faktor-faktor yang mempengaruhi konsumen dan hipotesis.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini memuat tentang kerangka pemikiran, hipotesis, data dan sumber data, definisi operasional variabel, populasi dan sampel, metode pengumpulan data dan metode analisis data.

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini akan menggambarkan mengenai gambaran umum obyek penelitian data-data yang diperoleh, analisis data dan hasil analisis data serta pembahasannya.

### **BAB V PENUTUP**

Pada bab ini berisi tentang kesimpulan dari pembahasan, permasalahan dalam penelitian ini, keterbatasan dan kendala-

kendala yang ada selama pelaksanaan penelitian serta saran-saran bagi obyek penelitian itu sendiri maupun bagi proses penelitian selanjutnya.

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN