

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Penelitian**

Pada era modern seperti sekarang ini, kebutuhan konsumen akan suatu produk semakin tinggi, baik produk yang berupa barang atau jasa. Kebutuhan tersebut juga didukung oleh mobilitas masyarakat modern di Indonesia yang terus meningkat pada masa ini, sehingga mendorong mereka untuk menjadi konsumen pertama bagi perusahaan-perusahaan yang menyediakan jasa transportasi. Jarak yang sebelumnya menjadi masalah dalam pemenuhan kebutuhan dan kepentingan kini dapat diatasi. Jasa transportasi tersebut berguna sebagai sarana penghubung seorang individu pada suatu tempat tujuannya dengan mengurangi waktu yang dibutuhkan menjadi lebih efisien.

Jasa transportasi terbagi menjadi 3 jenis angkutan, angkutan darat, angkutan laut dan angkutan udara. Ketiga angkutan tersebut kini telah memiliki banyak perusahaan yang menawarkan berbagai produk jasa dengan berbagai kriteria. Salah satu jenis angkutan dapat menjadi pesaing bagi jenis angkutan yang lain, seperti persaingan jasa antara angkutan udara dan angkutan darat, ataupun angkutan udara terhadap laut.

Angkutan udara yang dinilai lebih fleksibel dan dapat mencakup destinasi yang ditawarkan oleh angkutan darat dan laut, menjadi salah satu contoh bahwa perkembangan angkutan udara kini telah unggul. Destinasi

yang terdapat di tengah pulau terkadang tidak dapat dijangkau oleh angkutan laut, serta destinasi antar pulau dengan jarak yang jauh pun tidak bisa dicapai oleh angkutan darat. Karena itu kini terciptalah persaingan kuat pada perusahaan yang berorientasi pada angkutan udara.

Adapun fasilitas terpenting pada transportasi udara adalah keberadaan bandara. Keberadaan bandara di suatu daerah juga turut serta membangun ekonomi daerah, hal ini dikarenakan keberadaan bandara pada suatu daerah dapat menjadi salah satu pintu utama dalam menarik pengunjung pada berbagai destinasi wisata yang ditawarkan daerah tersebut. Tidak hanya masyarakat yang berasal dari domestik, akan tetapi keberadaan bandara juga dapat membuka peluang wisata pada daerah tersebut menjadi pilihan destinasi bagi para wisatawan internasional. Keadaan tersebut kemudian dapat menjadi peluang dalam memperluas berbagai pilihan segmen pasar bagi para maskapai yang menawarkan produk angkutan udara.

Salah satu bandara yang berperan dalam sumbangsih pendapatan ekonomi daerah adalah bandara Adi Sutjipto Yogyakarta. Seperti yang tercatat pada Januari–Desember 2016 jumlah penumpang udara komersial tercatat sebanyak 3.611.450 penumpang yang terdiri dari 3.399.230 penumpang domestik dan 212.220 penumpang internasional. Kondisi tersebut mengalami peningkatan sebesar 12,58% pada penumpang domestik dan 63,75% pada penumpang internasional semenjak tahun 2015 (Republika.co.id).

Peningkatan tersebut menjadi peluang bagi para maskapai yang mengharapkan pertumbuhan konsumen pada masa mendatang. Salah satu maskapai yang menjadi pilihan masyarakat Indonesia yaitu Lion Air. Maskapai tersebut menjadi maskapai dengan penumpang terbanyak di Indonesia pada awal hingga pertengahan tahun 2016 yaitu sekitar 14,7 juta penumpang yang berhasil diangkut (CNN Indonesia). Hal ini menjadi salah satu faktor yang dapat menjadi pertimbangan peneliti sebagai keunggulan maskapai tersebut ketika ingin menilai bagaimana minat maskapai tersebut dimata konsumen.

Lion Air juga memiliki catatan buruk pada pertengahan hingga akhir tahun 2015 dengan jumlah penerbangan 86.043 sebagai maskapai dengan tingkat keterlambatan atau *delayed* terbanyak di Indonesia, yaitu 25.403 kali (29,52%), dan berposisi di urutan ke 11 dari 15 maskapai di Indonesia dengan angka *on-time performance* 60.280 (70,06%). *On-time performance* dan *delayed* merupakan hal yang penting ketika berkaitan dengan kepentingan konsumen, hal ini dikarenakan tuntutan efisien waktu merupakan salah satu pertimbangan konsumen dalam memilih maskapai. Jumlah keterlambatan tersebut terus mengalami peningkatan tiap tahunnya. Hingga data terakhir, dalam periode 26 Februari-26 Maret 2017. Lion Air tercatat telah melakukan 2.160 *delay* dan 89 penerbangan yang dibatalkan (Direktorat Jenderal Perhubungan Udara, 2015).

Ada berbagai faktor yang mempengaruhi kejadian tersebut, seperti kesalahan teknis pada bandara, kelalaian perusahaan, dan masalah internal

pada maskapai itu sendiri. Dari uraian tersebut, penelitian ini mencoba untuk menganalisis kualitas layanan dan nilai pelanggan yang diberikan pada maskapai Lion Air. Serta apa saja yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan akhirnya dapat mempertahankan loyalitas pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian replikasi murni dari penelitian Mardikawati dan Farida (2013). Persamaan pada penelitian ini yaitu meneliti pengaruh variabel nilai pelanggan dan kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening. Perbedaan penelitian tersebut dengan penelitian ini yaitu pada objek yang diambil dan jumlah sampel yang diteliti.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan dari latar belakang tersebut terdapat rumusan masalah sebagai berikut:

1. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
2. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan?
3. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan?
4. Apakah nilai pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening?
5. Apakah kualitas layanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening?

### **C. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan dari penelitian ini untuk :

1. Menganalisis pengaruh nilai pelanggan terhadap kepuasan pelanggan.
2. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan
3. Menganalisis pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.
4. Menganalisis pengaruh nilai pelanggan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.
5. Menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan sebagai variabel intervening.

### **D. Manfaat Penelitian**

1. Manfaat Teoritis

Diharapkan penelitian ini dapat menjadi salah satu referensi bagi para peneliti yang memiliki minat atau melihat adanya hal yang menarik untuk dilakukan penelitian tentang nilai pelanggan, kualitas, kepuasan dan loyalitas.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan pada industri maskapai penerbangan dalam pencapaian kepuasan dan loyalitas pelanggan melalui peningkatan kualitas layanan dan nilai pelanggan.

