

BAB I

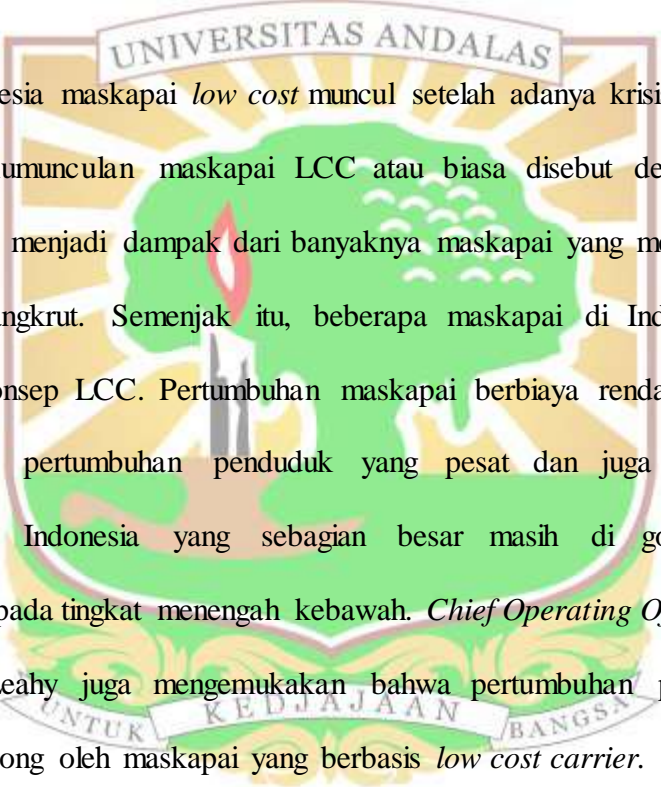
PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perubahan zaman telah mendorong manusia untuk terus berkembang, tidak terkecuali dengan dunia penerbangan. Pertumbuhan penduduk yang tergolong cepat dan diringi dengan mobilitas yang tinggi, memaksa industri penerbangan untuk melakukan inovasi yang berguna untuk meningkatkan penjualan dan mencapai tujuan perusahaan. Hal ini melahirkan generasi baru dalam industri penerbangan, yaitu maskapai penerbangan dengan pelayanan penuh atau yang biasa disebut dengan *full service*. Kemunculan maskapai penerbangan dengan pelayanan penuh ini, juga diiringi dengan munculnya maskapai berbiaya rendah atau *low cost carrier* (Vidovic, 2013).

Maskapai penerbangan berbiaya rendah bertolak belakang dengan maskapai berbasis *full service*. Maskapai berbiaya rendah tidak memberikan pelayanan secara penuh pada penumpangnya. Seperti penjualan tiket pesawat yang difokuskan melalui internet atau *online*, makanan yang diberikan tidak secara cuma-cuma atau gratis, jarak antara ruang kursi dikurangi sehingga dapat mengangkut penumpang lebih banyak, dan bagasi yang dikenakan biaya. Dengan itu maka maskapai penerbangan *low cost carrier* (LCC) dapat menjual tiket dengan harga murah tanpa mengabaikan faktor keselamatan penerbangan.

Maskapai *low cost carrier* pertama kali terbentuk di Amerika Serikat pada tahun 1967, yaitu maskapai Southwest Airlines yang didirikan oleh Rolling King, Lamar Muse, herber Kelleher. Dari kesuksesan Southwest Airlines, konsep LCC mulai menyebar ke belahan dunia lainnya, yaitu Eropa. Beberapa maskapai yang sukses menerapkan konsep LCC di Eropa ialah Ryanair dan Easy Jet. Tidak hanya di Eropa konsep LCC juga menyebar ke Australia dan Asia termasuk Indonesia (Gros, 2007).



Di Indonesia maskapai *low cost* muncul setelah adanya krisis moneter pada tahun 1998. Kumunculan maskapai LCC atau biasa disebut dengan maskapai berbiaya murah menjadi dampak dari banyaknya maskapai yang menganut konsep *full service* bangkrut. Semenjak itu, beberapa maskapai di Indonesia banyak mengadopsi konsep LCC. Pertumbuhan maskapai berbiaya rendah di Indonesia didukung oleh pertumbuhan penduduk yang pesat dan juga perekonomian masyarakat di Indonesia yang sebagian besar masih di golongan pada perekonomian pada tingkat menengah kebawah. *Chief Operating Officer Customer* Airbus John Leahy juga mengemukakan bahwa pertumbuhan penerbangan di Indonesia didorong oleh maskapai yang berbasis *low cost carrier*.

Berikut data maskapai penerbangan berbasis *low cost carrier* yang beroperasi di Indonesia dengan masing-masing keunggulan dan kelemahannya, yang tertera pada tabel 1.1

Tabel 1.1
Data LCC yang Beroperasi di Indonesia

LCC	Tahun Berdiri	Keunggulan	Kelemahan
Lion Air	1999	Lebih lama berdiri di bisnis LCC, memiliki pangsa pasar domestic terkuat dengan 55 rute domestic, memiliki 5 anak perusahaan.	Belum kuatnya pangsa pasar internasional & layanan mutu yang masih harus dibenahi.
Air Asia	2005	Berstandar internasional, memiliki pangsa pasar internasional terkuat, memiliki banyak penghargaan berskala nasional.	Belum kuatnya pangsa pasar rute domestic.
Citilink	2001	Anak perusahaan Garuda Indonesia yang notabene sudah dikenal, memiliki banyak penghargaan berskala internasional.	Sedang melakukan rebranding dalam rangka mengubah image perusahaan.

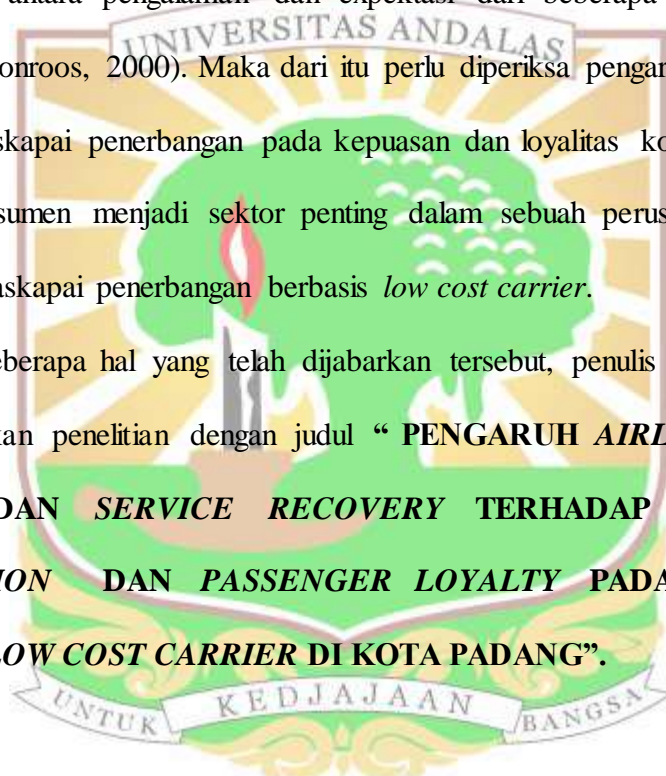
Sumber: Viva.co.id (2012)

Menurut Jakarta Globe pada tahun 2015 maskapai berbasis low cost carrier di Indonesia menduduki market share yang tinggi yaitu Lion air dengan 41,6%, Citilink 8,9%, dan Air Asia sebesar 4,4%. Sedangkan untuk On-Time Performance (OTP) maskapai berbasis low cost carrier cenderung memiliki tingkat OTP yang rendah Indonesia AirAsia Extra dengan 82,40%, Indonesia AirAsia 75,69%, Citilink 80,27% dan Lion Air dengan 70,06% (Kementrian Perhubungan, 2015).

Pada saat ini pertumbuhan pesat dan persaingan antara maskapai berbasis *low cost carrier* di Indonesia memaksa berbagai maskapai penerbangan berbenah diri agar dapat mempertahankan loyalitas penumpangnya. Disisi lain penumpang pesawat terbang pada saat ini semakin cerdas dan menuntut maskapai penerbangan untuk memberikan pelayanan yang terbaik sekalipun itu maskapai berbasis *low cost*

carrier. Oleh karena itu pemberian pelayanan kualitas tinggi menjadi syarat utama dalam pemasaran maskapai penerbangan sebagai akibat dari tekanan persaingan yang ketat (Ostrowski et al, 1993). Apalagi penumpang maskapai penerbangan bisa menemukan berbagai jenis pelayanan pada *front-line employees* seperti pelayanan yang di berikan oleh awak kabin. Penumpang berkemungkinan menilai atau mengevaluasi kualitas pelayanan maskapai penerbangan melalui sebuah perbandingan antara pengalaman dan expektasi dari beberapa atribut kualitas pelayanan (Gronroos, 2000). Maka dari itu perlu diperiksa pengaruh dari kualitas pelayanan maskapai penerbangan pada kepuasan dan loyalitas konsumen, karena kepuasan konsumen menjadi sektor penting dalam sebuah perusahaan, sekalipun perusahaan maskapai penerbangan berbasis *low cost carrier*.

Atas beberapa hal yang telah dijabarkan tersebut, penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ **PENGARUH AIRLINE SERVICE QUALITY DAN SERVICE RECOVERY TERHADAP PASSENGER SATISFACTION DAN PASSENGER LOYALTY PADA MASKAPAI BERBASIS LOW COST CARRIER DI KOTA PADANG**”.



1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pembahasan permasalahan yang telah dituangkan dalam latar belakang maka perlu adanya perumusan masalah, perumusan masalah yang dapat diajukan sebagai berikut :

1. Apakah pengaruh *pre-flight service quality* terhadap *passenger satisfaction* pada penumpang maskapai *low cost carrier*?
2. Apakah pengaruh *in-flight service quality* terhadap *passenger satisfaction* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*?
3. Apakah pengaruh *post-flight service quality* terhadap *passenger satisfaction* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*?
4. Apakah pengaruh *service recovery* terhadap *passenger satisfaction* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*?
5. Apakah *passenger satisfaction* memiliki dampak yang signifikan terhadap *word of mouth* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*?
6. Apakah *passenger satisfaction* memiliki dampak yang signifikan terhadap *repurchase intention* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*?
7. Apakah *passenger satisfaction* memiliki dampak yang signifikan terhadap *switch intention* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*?

1.3 Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan yang hendak di capai ialah

1. Untuk menganalisis pengaruh *pre-flight service quality* terhadap *passenger satisfaction* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*.
2. Untuk menguji pengaruh *in-flight service quality* terhadap *passenger satisfaction* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*.
3. Untuk menganalisis pengaruh *post-flight service quality* terhadap *passenger satisfaction* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*.
4. Untuk menganalisis pengaruh *service recovery* terhadap *passenger satisfaction* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*.
5. Untuk menilai dampak signifikan *passenger satisfaction* terhadap *word of mouth* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*.
6. Untuk menilai dampak signifikan *passenger satisfaction* terhadap *repurchase intention* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*.
7. Untuk menilai dampak signifikan *passenger satisfaction* terhadap *switching intention* pada penumpang maskapai berbasis *low cost carrier*.

1.4 Manfaat

A. Bagi Praktisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dan masukan oleh perusahaan maskapai penerbangan dengan konsep *low cost carrier* dalam menetapkan strategi pemasarannya terutama pada *service*

quality yang diberikan kepada penumpang dan kelak dapat digunakan untuk kemajuan perusahaan.

B. Bagi Akademisi

Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian selanjutnya. Ataupun sebagai bahan kajian yang mampu menyempurnakan dan memperbaiki kelemahan yang terdapat dalam penelitian ini terutama dalam kajian tentang *service quality* dan *service recovery* pada maskapai berbasis *low cost carrier*.



1.5 Sistematika Penelitian

BAB I Pendahuluan

Bab ini meliputi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan penelitian, sistematika penelitian.

BAB II Landasan Teori

Bab ini menjelaskan mengenai pengertian dan mekanisme dari *Low Cost Carrier*, *Airlines Service Quality*, *Service recovery*, *Passenger Satisfaction*, dan *Passenger Loyalty*.

BAB III Metode Penelitian

Bab ini menjelaskan tentang desain penelitian yang berisi tentang pembahasan desain penelitian, populasi dan sampel, variabel penelitian, definisi operasional variabel, jenis data yang digunakan, teknik pengumpulan data serta teknik analisis data.

BAB IV Hasil Penelitian dan Pembahasan

Bab ini berisi pengolahan dan analisis data primer yang dikumpulkan untuk selanjutnya hasil temuan dibahas guna menjawab tujuan penelitian

BAB V Penutup

Merupakan bab terakhir yang berisi kesimpulan, keterbatasan penelitian dan saran dari hasil penelitian.

Lampiran dan Daftar Pustaka

Bagian terakhir pada penelitian ini berisikan daftar pustaka dan lampiran.

