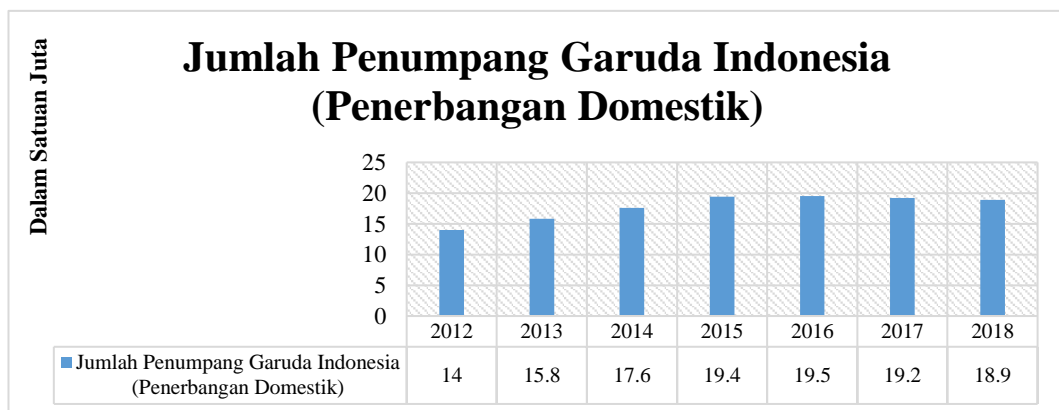


BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Indonesia merupakan negara dengan jumlah penduduk kurang lebih 270 juta jiwa dan negara dengan geografis yang memiliki banyak pulau. Sehingga transportasi menjadi hal yang sangat penting di Indonesia, terdapat beberapa jenis transportasi yang dapat digunakan yaitu melalui darat, laut, dan udara. Namun perjalanan menggunakan sarana transportasi udara atau pesawat menjadi hal yang cukup diminati oleh masyarakat karena waktu tempuh yang relatif lebih singkat dibanding menggunakan transportasi darat maupun laut. Namun terjadi penurunan jumlah penumpang pada industri penerbangan saat ini seperti yang terjadi pada maskapai Garuda Indonesia penerbangan domestik, dapat dilihat pada gambar 1.1.



Gambar 1.1. Statistik jumlah penumpang Garuda Indonesia

Sumber : Garuda Indonesia (Persero) Tbk, 2020

Terdapat 3 jenis standar pelayanan yang sudah diatur dalam Peraturan Menteri nomor 185 Tahun 2015, yaitu standar pelayanan maksimum (*full service*), pada standar pelayanan ini maskapai penerbangan memberikan minuman dan makanan ringan jika penerbangan kurang dari 90 menit dan makanan berat jika penerbangan lebih dari 90 menit tanpa biaya tambahan, bagasi tercatat 20 kg tanpa dikenakan biaya, pada standar pelayanan menengah (*medium service*) maskapai

memberikan makan ringan dan minuman mineral tanpa biaya tambahan, bagasi tercatat paling banyak 15 kg tanpa dikenakan biaya dan pada standar pelayanan minimum (*no frills*) makanan, minuman dan bagasi bisa didapatkan dengan biaya tambahan.

Untuk dapat bertahan dalam persaingan pasar, maskapai menawarkan produk keunggulan mereka masing masing. Salah satunya adalah peningkatan kualitas pelayanan yang optimal namun dengan harga yang cukup terjangkau, hal tersebut menjadi suatu kebutuhan dalam maskapai penerbangan karena jika pelanggan puas, maka hal tersebut membantu perusahaan mendapatkan serta mempertahankan loyalitas pelanggan.

Dengan tingginya potensi untuk industri penerbangan yang potensial sehingga saat ini terdapat banyak maskapai penerbangan di Indonesia, salah satunya PT. Garuda Indonesia (persero) Tbk yang akan peneliti jadikan sebagai studi kasus pada penerbangan domestik-nya. Garuda Indonesia adalah maskapai penerbangan yang dimiliki oleh Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang tergabung dalam *SkyTeam* dan melayani 40 rute penerbangan nasional dan 36 rute penerbangan internasional. Dengan banyaknya rute penerbangan yang disediakan, maka Garuda Indonesia bekerja sama dengan maskapai internasional lain yang juga merupakan anggota *SkyTeam*.

Garuda Indonesia merupakan maskapai yang memberikan pelayanan *full service* yang menggunakan konsep layanan Experience yang merupakan konsep pelayanan baru untuk memberikan kenyamanan kepada para penumpang. Konsep ini didasarkan pada pancaindra dan mencakup 24 *customer touch point*, mulai dari pelayanan *pre-journey*, *pre-flight*, *in-flight*, *post-flight*, dan *post-journey*.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang dikemukakan, maka rumusan masalah dalam penulisan ini adalah :

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia?
2. Apakah harga berpengaruh langsung terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia?

3. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan Garuda Indonesia?
4. Apakah harga berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan Garuda Indonesia?
5. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh langsung terhadap loyalitas pelanggan Garuda Indonesia?
6. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Garuda Indonesia?
7. Apakah harga berpengaruh tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Garuda Indonesia?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh langsung harga terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan Garuda Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh langsung harga terhadap loyalitas pelanggan Garuda Indonesia.
5. Untuk mengetahui pengaruh langsung kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan Garuda Indonesia.
6. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Garuda Indonesia.
7. Untuk mengetahui pengaruh tidak langsung harga terhadap loyalitas pelanggan melalui kepuasan pelanggan Garuda Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukannya penelitian ini diharapkan dapat memberikan suatu manfaat bagi pihak – pihak yang ada kaitannya dengan penelitian ini, terutama bagi:

1. Bagi ilmu pengetahuan

Memberikan pemahaman mengenai pengaruh kualitas pelayanan dan harga yang diberikan oleh suatu perusahaan serta keterkaitannya dengan kepuasan pelanggan dan loyalitas pelanggan.

2. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu dan pengalaman dalam bidang penelitian serta penerapan teori yang telah diperoleh dalam perkuliahan.

3. Bagi peneliti selanjutnya

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi yang bermanfaat serta dapat dijadikan bahan referensi bagi peneliti selanjutnya untuk memahami keterkaitan antara kualitas pelayanan, harga, serta kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan.