

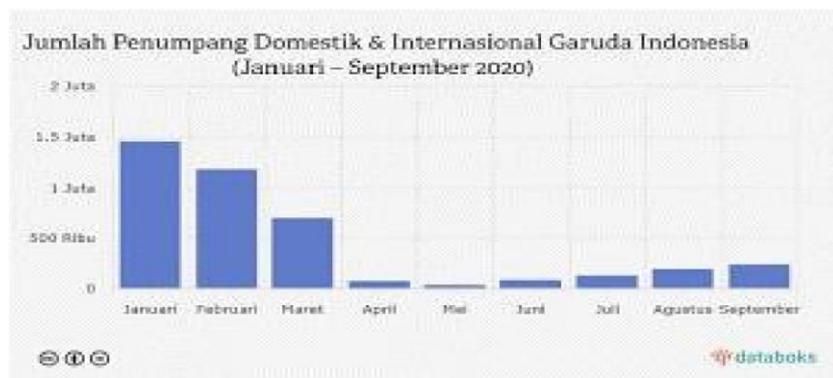
BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Transportasi dapat diartikan sebagai kegiatan pemindahan penumpang atau barang dari suatu tempat ke tempat lain. Transportasi dapat digunakan untuk memudahkan manusia dalam melakukan aktivitas sehari-hari. Transportasi juga memiliki peranan yang sangat penting dalam berbagai aspek kehidupan manusia baik dalam aspek sosial, ekonomi, lingkungan politik, pertahanan dan keamanan.

Selain itu transportasi juga memiliki peranan yang sangat besar bagi kehidupan manusia sehingga bisnis di bidang jasa transportasi semakin berkembang dan meningkat. Terdapat beberapa jenis transportasi yang dapat digunakan yaitu melalui darat, laut, dan udara. Namun banyak orang (masyarakat) yang menggunakan sarana transportasi udara atau pesawat untuk perjalanan karena waktu tempuh yang cepat dibanding menggunakan transportasi darat maupun laut. Apabila saat terjadi penurunan jumlah penumpang pada industri penerbangan saat ini sebagaimana yang terjadi pada maskapai Garuda Indonesia penerbangan domestik dapat dilihat pada gambar (dibawah ini) 1.1.



Gambar 1.1 Grafik jumlah penumpang Garuda Indonesia

Gambar1. 1 Grafik jumlah penumpang Garuda Indonesia

Terdapat 3 jenis standar pelayanan, yaitu standar pelayanan maksimum (full service), dengan standar pelayanan ini maskapai penerbangan memberikan makanan ringan dan minum bila penerbangan kurang dari 90 menit dan makanan berat bila penerbangan lebih dari 90 menit tanpa biaya tambahan, bagasi tercatat 20 kg tanpa dikenakan biaya. Pada standar menengah (medium service) maskapai penerbangan 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, hal tersebut menjadi suatu kebutuhan dalam maskapai penerbangan karena jika pelanggan puas dan nilai pelanggan, maka hal tersebut membantu perusahaan mendapatkan serta mempertahankan pelanggan.

Ada beberapa kekurangan pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh Garuda Indonesia yang diberikan kepada pelanggan. Tetapi Atas kepercayaan pelanggan pada maskapai Garuda Indonesia, sehingga pelanggan tetap menggunakan jasa maskapai Garuda Indonesia dalam melakukan penerbangannya.

Dengan tingginya potensi untuk industri penerbangan yang potensial sehingga saat ini terdapat banyak maskapai penerbangan di Indonesia, salah satunya PT. Garuda Indonesia Tbk yang akan peneliti jadikan sebagai studi kasus pada penerbangan domestik-nya. Garuda Indonesia merupakan perusahaan yang berbasis di Indonesia yang utamanya bergerak dalam bisnis penerbangan komersial yang

memiliki maskapai penerbangan nasional Indonesia yang terbang ke lebih 40 tujuan domestik dan 36 tujuan internasional. Kajadian ini mengharuskan pelanggan untuk membentuk Garuda Indonesia sebagai sarana pendukung bisnis.

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

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dirumuskan rumusan masalah dalam penulisan ini yaitu :

1. Apakah kepuasan pelanggan berpengaruh pada loyalitas pelanggan Garuda Indoneisa ?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh pada loyalitas pelanggan Garuda Indonesia ?
3. Apakah nilai pelanggan berpengaruh pada loyalitas pelanggan Garuda Indonesia ?
4. Apakah kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan pada loyalitas pelanggan Garuda Indonesia ?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan perumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan pada loyalitas pelanggan Garuda Indonesia.
2. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan Garuda Indonesia.
3. Untuk mengetahui pengaruh nilai pelanggan pada loyalitas pelanggan Garuda Indonesia.
4. Untuk mengetahui pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan pada loyalitas pelanggan Garuda Indonesia.

1.4. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian yang di harapkan dapat memberikan manfaat secara :

1. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan pemahaman peneliti tentang pengaruh kepuasan pelanggan, kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan dalam meningkatkan loyalitas pelanggan pada Garuda Indonesia.

2. Bagi Ilmu Pengetahuan

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan pemahaman dan tambahan informasi untuk menambah ilmu pengetahuan mengenai pengaruh kepuasan pelanggan,

kualitas pelayanan, dan nilai pelanggan dalam loyalitas pelanggan pada Garuda Indonesia.

3. Bagi Perusahaan

Hasil dari penelitian ini dapat memberikan informasi bagi perusahaan dalam menentukan strategi yang berkaitan dengan topik penelitian. Penelitian ini dapat dijadikan masukan serta bahan pengembangan bagi pihak manajemen Garuda Indonesia dalam memperbaiki kekurangan-kekurangan yang ada dalam perusahaan Garuda Indonesia.