

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian**

#### **1.1.1 Profil Perusahaan**

PT.Lion Mentari Airlines beroperasi sebagai Lion Air merupakan maskapai penerbangan swasta nasional asal Indonesia yang secara hukum didirikan pada tanggal 15 November 1999 dan mulai beroperasi pertama kali pada tanggal 30 Juni 2000. Berkantor pusat di Lion Air Tower, Jl. Gajah Mada No. 7 yang berada di kawasan Jakarta Pusat. PT. Lion Mentari Airlines atau yang biasa dikenal dengan Lion Air merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (Low Cost Carrier) dengan mengusung slogan “We Make People Fly”. Melalui hal ini Lion Air mencoba mewujudkan dan merubah stigma masyarakat bahwa siapapun bisa terbang bersama Lion Air dengan tetap mengedepankan aspek keselamatan, keamanan, dan kualitas penerbangan. Dengan jaringan rute Lion Air di Indonesia, Filipina, Malaysia, Thailand, Australia, India, Arab Saudi, dan Jepang, serta rute *charter* menuju Cina Hong Kong, Korea Selatan, dan Makau.

Lion Air menjadikan dirinya sebagai pemain regional yang akan berkompetisi dengan AirAsia dari Malaysia. Sepanjang tahun operasionalnya, Lion Air mengalami penambahan armada secara signifikan sejak tahun operasionalnya pada tahun 2000 dengan memegang sejumlah kontrak besar, salah satunya yaitu kontrak pengadaan pesawat dengan Airbus dan Boeing dengan total keseluruhan sebesar US\$ 46.4 Milliar untuk armada 234 unit Airbus A320 dan 203 Pesawat Boeing 737 MAX. PT Lion Mentari Airlines telah memiliki perencanaan jangka panjang pada maskapai untuk memberdayakan armadanya untuk mempercepat ekspansinya di kancan regional Asia Tenggara dengan membuat anak perusahaannya sendiri, yaitu Wings Air dan Batik Air sebagai pemerkuat operasional maskapai di Indonesia dan untuk di luar negeri, Lion Air pemerkuat kehadirannya dengan mendirikan Malindo Air dan Thai Lion Air.



**GAMBAR 1.1**  
**LOGO MASKAPAI LION AIR**

Sumber : id.wikipedia.org

### **1.1.2 Visi dan Misi Perusahaan**

Visi dan Misi Lion Air adalah sebagai berikut :

1. Visi : Menjadi perusahaan penerbangan swasta nasional yang melayani penerbangan domestik dan internasional dengan berpedoman kepada prinsip-prinsip keselamatan dan keamanan penerbangan.
2. Misi : Menjadi perusahaan penerbangan nasional inovatif, efisien dan profesional dalam menjangkau beberapa kota yang ada di Indonesia sehingga akan lebih banyak pengguna yang dapat terbang bersama armada Lion Air.

### **1.1.3 Strategi Pemasaran Lion Air**

Lion Air sebagai perusahaan penerbangan menetapkan strategi pemasaran Lion Air dengan menekankan pada harga. Lion Air yang beroperasi pada tahun 1999 ini telah membuktikan bahwa harga yang rendah dari strategi perusahaan penerbangan ini tetap menjamin akan keselamatan penumpangnya. Beberapa strategi pemasaran Lion Air sebagai berikut (ahlimanajemenpemasaran.com) :

#### *a. Low Cost Airline*

Lion air memberikan harga yang rendah kepada konsumen karena memang inilah strategi bisnis dari salah satu perusahaan penerbangan terkemuka di Indonesia. Jika dibandingkan dengan perusahaan penerbangan lainnya memang jauh harga yang ditawarkan Lion Air. Meskipun harga dari tiket pesawat Lion Air ini rendah namun kenyamanan dan keselamatan penumpang tetap diutamakan.

#### *b. Kapasitas penumpang*

Dengan tarif harga penerbangan yang murah, Lion Air juga meningkatkan kapasitas penumpang untuk setiap pesawatnya. Dengan

peningkatan kapasitas penumpang itu diharapkan konsumen bisa mendapatkan kursi sesuai dengan permintaan mereka. Karena banyaknya permintaan penerbangan dari konsumen ini juga menjadi factor untuk peningkatan kapasitas penerbangannya.

c. Kemajuan teknologi

Lion Air sebagai salah satu perusahaan penerbangan swasta meningkatkan penjualannya dengan peningkatan teknologi pada rancangan atau desain untuk memberikan kenyamanan dan kepuasan kepada penumpangnya

d. *Higt Service Quality*

Pemasaran Lion Air lainnya adalah dengan memberikan *service* yang lengkap kepada setiap penumpang. *Service* tersebut ditempatkan pada setiap pesawat maupun pada *home-base* di setiap kota.

e. Promosi

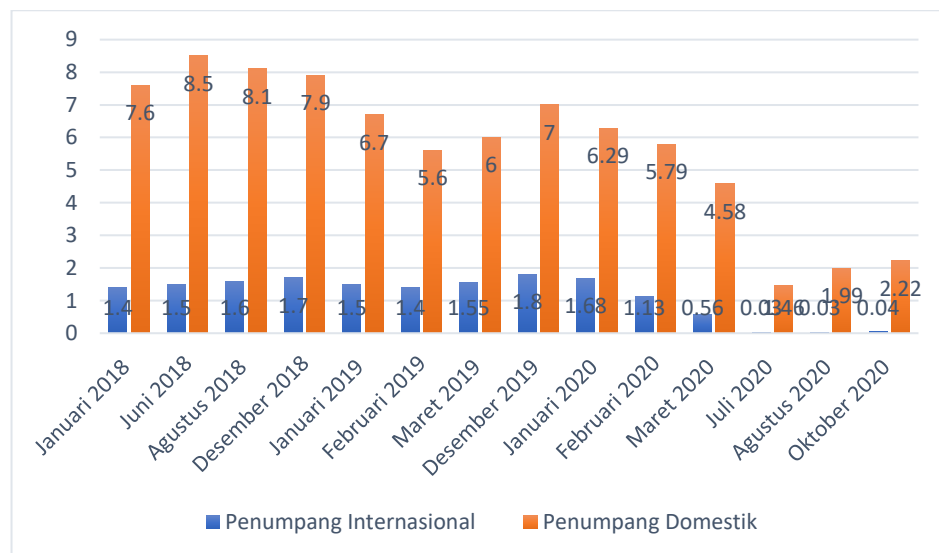
Lion Air selain melakukan strategi harga yang rendah, ternyata Lion Air juga melakukan beberapa promosi pada media cetak, internet maupun pada media elektronik lainnya.

## 1.2 Latar Belakang Penelitian

Indonesia memiliki berbagai jenis alat transportasi seperti transportasi darat, udara dan laut. Transportasi banyak dibutuhkan oleh masyarakat, salah satunya yaitu transportasi udara. Dengan adanya transportasi udara dapat memudahkan masyarakat untuk dapat berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain dengan nyaman tanpa memakan waktu yang lama, serta dengan transportasi udara juga dapat mencapai daerah daerah terpencil yang sulit untuk di capai dengan transportasi lainnya.

Transportasi merupakan suatu proses pemindahan manusia atau juga barang dari satu tempat ke tempat lainnya dengan menggunakan alat atau juga kendaraan yang digerakkan oleh manusia atau juga mesin. Secara umum terdapat tiga jenis transportasi yang sering digunakan oleh manusia, yaitu: Transportasi darat, Air dan Udara. Sebagian besar kegiatan atau aktivitas manusia sehari-hari itu berhubungan dengan penggunaan alat transportasi. Dengan adanya transportasi dapat memudahkan manusia untuk memindahkan barang dan melakukan perjalanan, apalagi melakukan perjalanan yang jarak jauh .

Seiring dengan perkembangan teknologi pada saat ini yang semakin cepat, manusia dituntut untuk selalu berkembang dan maju serta mengikuti pola perkembangan yang terjadi pada saat ini. Bagi masyarakat saat ini menggunakan transportasi udara merupakan hal yang umum, karena hampir seluruh masyarakat dunia mengetahui tentang adanya jasa maskapai penerbangan. Adapun beberapa kelebihan dalam menggunakan transportasi udara dibandingkan dengan jenis-jenis transportasi lainnya antara lain yaitu transportasi udara merupakan transportasi tercepat dan menghemat waktu dibandingkan dengan transportasi lainnya, dapat mencapai daerah-daerah yang sulit dicapai dan transportasi udara mempunyai sistem yang cepat, nyaman dan efisien.



**GAMBAR 1.2**

**JUMLAH PENUMPANG PESAWAT PENERBANGAN DOMESTIK DAN INTERNASIONAL TAHUN 2018 - 2020**

*Sumber : databoks.katadata.co.id, 2021*

Pada gambar 1.2 dilihat bahwa dari bulan Januari 2018 sampai dengan bulan Oktober 2020 jumlah penumpang pesawat udara penerbangan domestik dan penerbangan internasional mengalami peningkatan. Pada bulan Januari 2018 terdapat 1.4 juta orang penumpang pesawat internasional dan 7.6 juta orang penumpang pesawat domestik. Kemudian pada bulan Februari 2019 jumlah penumpang pesawat internasional sebanyak 1.4 juta orang dan jumlah penumpang pesawat domestik 5.6 juta orang. Pada bulan Desember 2019 dapat

dilihat bahwa terdapat peningkatan pada jumlah penumpang pesawat internasional sebanyak 1.8 juta orang dan 7 juta orang jumlah penumpang pesawat domestik. Pada bulan Januari 2020 terdapat 1.68 jumlah penumpang pesawat internasional dan 6.29 jumlah penumpang pesawat domestik, sedangkan pada bulan Oktober 2020 terdapat 0.04 juta orang jumlah penumpang pesawat internasional dan 2.22 jumlah penumpang pesawat domestik.

Peningkatan jumlah penumpang yang menggunakan angkutan udara tentunya merupakan berita yang baik bagi perusahaan-perusahaan yang bergerak dalam industri penerbangan, namun permasalahan yang terjadi adalah persaingan dalam industri penerbangan menjadi semakin kompetitif karena banyaknya perusahaan yang menginginkan ikut serta dalam industri penerbangan di Indonesia. Persaingan yang terjadi bukan hanya merupakan persaingan antar penerbangan domestik saja tetapi juga dengan maskapai penerbangan internasional.

**TABEL 1.1**  
**DAFTAR MASKAPAI NIAGA DI INDONESIA**

No	Nama Maskapai	Kategori
1	Garuda Indonesia	Full Service Carrier
2	Batik Air Indonesia	Full Service Carrier
3	Nam Air	Full Service Carrier
4	Sriwijaya Air	Full Service Carrier
5	Indonesia Air Asia	Low Cost Carrier
6	Lion Mentari Airlines	Low Cost Carrier
7	Wings Abadi Airlines	Low Cost Carrier
8	Kal Star Aviation	Low Cost Carrier
9	Travel Express Aviation	Low Cost Carrier
10	Citylink Indonesia	Low Cost Carrier
11	Transnusa Aviation Mandiri	Low Cost Carrier
12	Asi Pudjiastuti Avition	Low Cost Carrier
13	Sky Aviation	Low Cost Carrier
14	Aviastar Mandiri	Low Cost Carrier

*Sumber* : Direktorat Jendral Perhubungan Udara, 2020

Berdasarkan jenis pelayannya, maskapai penerbangan dapat dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu Maskapai *full service* dan Maskapai *low cost carrier* (LCC). Maskapai *full service* merupakan perusahaan penerbangan yang menerapkan konsep pelayanan secara penuh dengan melakukan penambahan layanan yang memiliki *value added* dengan penambahan *catering*, penyediaan *newspaper* atau majalah, *in flight entertainment*, *in flight shop*, *exclusive frequent flier service*. *Low cost carrier* adalah redefinisi bisnis penerbangan yang menyediakan harga tiket yang terjangkau serta layanan terbang yang minimalis. Berikut perbedaan maskapai berbiaya rendah dengan maskapai umum lainnya :

**TABEL 1.2**

**KARAKTERISTIK PERBEDAAN MASKAPAI PENERBANGAN**

<i>Low Cost Carrier</i>	<i>Full Service Carrier</i>
Jarak antar kursi lebih rapat	Jarak antar kursi lebih longgar
Utilisasi pesawat lebih tinggi	Utilitas pesawat lebih rendah
Melayani rute-rute pendek dan menengah	Melayani rute penerbangan jarak jauh
Pesawat yang dioperasikan berbadan sedang	Pesawat berbadan lebar
Tiket Sebagian besar dijual melalui internet	Tiket banyak dijual melalui pihak ketiga
Penerbangan tanpa hiburan	Penumpang disediakan ruang tunggu eksklusif
Hanya menggunakan satu jenis pesawat dari satu pabrikan	Menggunakan pesawat berbadan lebar, sedang, dan pesawat kecil

Sumber : [www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com), 2020

Penerbangan dengan jenis *Low cost carrier* (LCC) bisa juga disebut dengan “*Discounter Carrier*” yang biasanya identik dengan bisnis jasa penerbangan yang menganut layanan efisien, sederhana dan ringkas. ([bandara.web.id/low-cost-carrier-fenomena-dunia-penerbangan.html](http://bandara.web.id/low-cost-carrier-fenomena-dunia-penerbangan.html). diakses 2020). Jasa penerbangan ini diperkenalkan di Amerika Serikat yang akhirnya diikuti oleh banyak perusahaan maskapai penerbangan di seluruh dunia. Jasa penerbangan dengan basis LCC masih tetap mendapatkan keuntungan. *Low cost carrier* menjadi jenis maskapai penerbangan yang favorit di masyarakat Indonesia. Seperti yang

dikatakan Presiden Direktur PT Angkasa Pura (Persero) II Awaluddin (2019) bahwa penerbangan maskapai berbiaya murah atau *low cost carrier* (LCC) baik rute internasional maupun domestik diperkirakan terus tumbuh kedepannya. Berdasarkan keterangan Presiden Direktur PT Angkasa Pura (Persero) II, jumlah penumpang LCC sepanjang Januari hingga Mei 2019, mencapai 1,70 juta penumpang. Angka itu naik sekitar 2,5 persen dibandingkan dengan periode yang sama tahun lalu yakni 1,66 juta penumpang. Tren kenaikan jumlah penumpang ini lokal di antaranya seperti Malindo Air (Malaysia) dan Thai Lion (Thailand), serta Lion Air juga membidik untuk buka cabang di tiga negara lainnya, seperti Australia, India dan Vietnam. “Kami ingin berkembang terus, karena kami melihat pasar satu ASEAN sudah terjadi. Nanti, bakal ada pasar satu Asia dan pasar dunia. Tapi, kami akan focus dulu di ASEAN.” Tutur Dirut Lion Air Group Edward Sirait dari bisnis (tirto.id, diakses 2020). Berikut gambar rute penerbangan maskapai Lion Air :



**GAMBAR 1.3**  
**RUTE PENERBANGAN MASKAPAI LION AIR**

Sumber : [www.lionair.co.id](http://www.lionair.co.id)

Lion Air terhubung dengan lebih dari 36 destinasi dengan mengoperasikan 226 penerbangan setiap harinya. Pada Gambar 1.3 dapat dilihat bahwa untuk destinasi ke barat paling jauh yaitu penerbangan menuju Aceh, sedangkan untuk destinasi ke timur paling jauh yaitu penerbangan menuju Jayapura, sedangkan

destinasi keselatan paling jauh menuju Kupang, dan destinasi ke utara paling jauh menuju Ho Chi Minh City, Vietnam.

Namun, Lion Air Group mempunyai kelemahan dan beberapa masalah yang di rasakan oleh menggunakan maskapai Lion Air ini, salah satu nya, maskapai Lion Air dikenal dengan memiliki pelayanan yang buruk dibandingkan dengan maskapai lainnya, terutama pada masalah ketepatan waktu atau *on time performance* (OTP). Dilansir dari [www.cnnindonesia.com](http://www.cnnindonesia.com), 2020 berikut adalah deretan insiden yang pernah dialami oleh maskapai Lion Air :

a. 23 Februari 2009 – Mendarat darurat

Pesawat Lion Air dari bandara Polonia, Medan, dengan tujuan Batam mengalami kerusakan selama di udara, sehingga roda pesawat tidak bisa dikeluarkan dari badan pesawat.

b. 9 Maret 2009 – Tergelincir

Pesawat Lion Air yang datang dari Makassar, Sulawesi tergelincir keluar landasan di Bandar Udara Soekarno-Hatta, Tangerang, Banten, karena hujan deras. Pesawat bernomor penerbangan JY-793 mengangkut 166 penumpang dan enam awak pesawat.

c. 3 November 2010 – Tergelincir

Lion Air penerbangan 712, PKK-LIQ Boering 737-400 rute Jakarta-Pontianak, tergelincir di Bandara Supadio, Pontianak. Insiden ini disebabkan pendaratan pesawat melebihi runway (landas pacu) atau *over shoot*.

d. 9 Oktober 2015 – Masalah mesin

Pesawat Lion Air rute Makassar-Jakarta dengan nomor penerbangan JT773, gagal memberangkatkan penumpang. Setelah sempat take off pukul 06.30 WITA, pesawat ini akhirnya kembali ke Bandara Sultan Hasanuddin sekitar pukul 08.00 Wita. Pesawat yang mengangkut 218 penumpang yang terdiri dari 212 dewasa dan 6 anak kecil tersebut disebut mengalami permasalahan mesin. Para penumpang diberangkatkan ke Jakarta dengan menggunakan pesawat lain.

e. 20 Desember 2015 – Mendarat Darurat

Pesawat Lion Air JT-772 tujuan Jakarta-Makassar, terpaksa mendarat di Bandara Surabaya lantaran temperatur udara di kabin terlalu dingin



hingga membuat air membeku. Pesawat tersebut lepas landas sekitar pukul 21.00 WIB, Senin 20 Desember 2015 dari Jakarta menuju Makassar. Namun saat mengudara, udara di kabin pesawat tiba-tiba menjadi sangat dingin, bahkan beberapa tempat di kabin, seperti di lantai pesawat muncul bunga-bunga es.

f. 1 April 2018 – Dekompresi Kabin

Pesawat Lion Air JT600 dengan rute Jakarta-Jambi mengalami dekomposisi kabin atau tekanan udara berkurang saat sedang mengudara sehingga penumpang harus menggunakan selang oksigen. Akibat kejadian itu, pesawat mendarat darurat di Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II, Palembang.

g. 29 April 2018 – Tergelincir

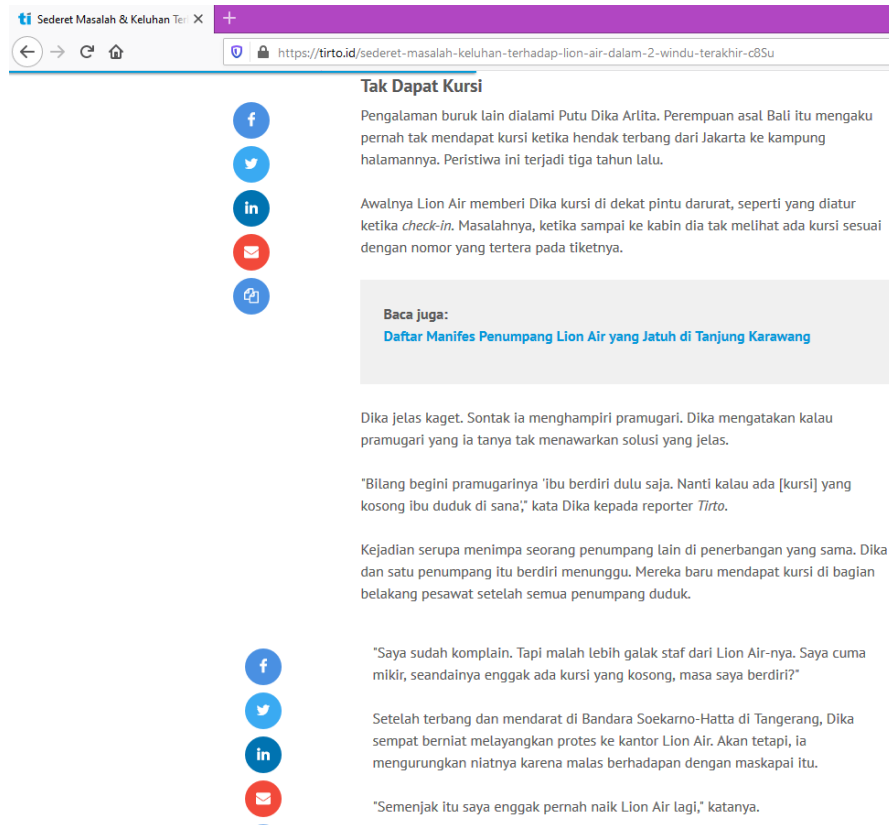
Pesawat Lion Air tergelincir di Bandar Udara Djalaluddin, Gorontalo (GTO), Minggu 29 April 2018 sekira pukul 18.35 WITA. Lion Air menyatakan pesawat tergelincir saat cuaca hujan. Dari 174 penumpang dan tujuh kru, dua penumpang kemudian dirujuk ke rumah sakit karena syok.

h. 29 Oktober 2019 – Jatuh di Tanjung Karawang

Sejumlah masalah mekanis dan desain disebut berkontribusi pada jatuhnya pesawat Lion Air JT610 di Tanjung Karawang yang menggunakan Boeing 737 MAX. Salah satu faktor jatuhnya pesawat adalah tentang bagaimana cara kerja dari perangkat anti-stall yang disebut Maneuvering Characteristics Augmentation System (MCAS) dan bagaimana pilot menyikapinya.

i. 07 Oktober 2020 – Mendarat Darurat

Maskapai Lion Air dengan nomor JT-673 rute Balikpapan – Jakarta mengalami pendaratan darurat. Setelah mengudara, pilot memutuskan untuk pengalihan pendaratan di Bandar Udara Tjilik Riwut, Palangkaraya, Kalimantan Tengah dikarenakan gangguan teknis. Gangguan yang dimaksud terkait komponen pesawat yang membutuhkan pemeriksaan Kembali di darat.



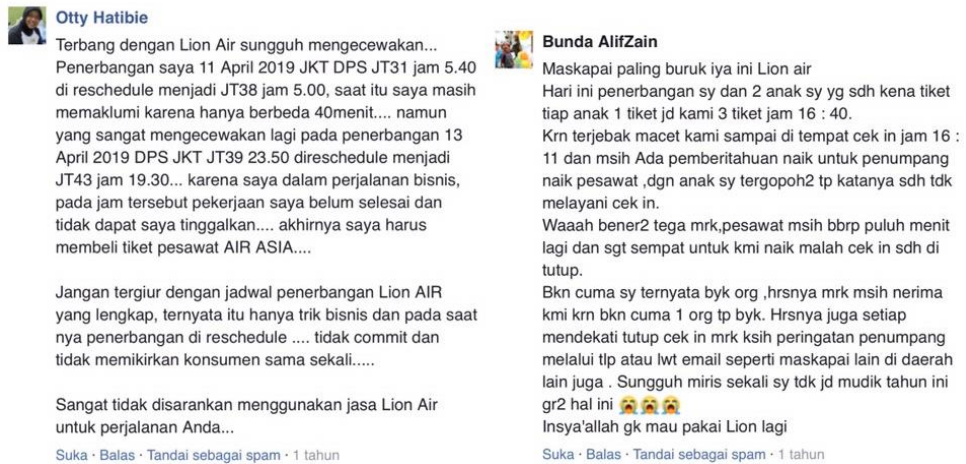
## **GAMBAR 1.4**

### **MASALAH KELUHAN TERHADAP LION AIR**

**Sumber : tirto.id**

Dilihat dari gambar di atas bahwasannya pengalaman buruk yang dialami oleh Putu Dika Arlita asal Bali dengan kejadian yang menimpanya yaitu tidak mendapatkan kursi ketika hendak terbang dari Jakarta ke kampung halamannya, kemudian ia memberikan pendapat dan rasa kekecewaan dengan mengatakan bahwa “Semenjak itu saya engga pernah naik Lion Air lagi”.

Berikut beberapa review konsumen mengenai keluhan maskapai Lion Air yang telah dilansir oleh (Merdeka.com, 2020).



## GAMBAR 1.5

### KOMENTAR KELUHAN PENUMPANG LION AIR

Sumber : [www.merdeka.com](http://www.merdeka.com) (diakses 3 Desember 2020)

Berdasarkan pada Gambar 1.5 dapat dilihat komentar penumpang terhadap maskapai penerbangan Lion Air. Keluhan dari Bunda Alifzain yang memberikan komentar pada Mei 2019 mengatakan kekecewaannya kepada Maskapai Lion Air dan tidak mau menggunakan Lion Air lagi. Dan Otty Hatibie yang memberikan komentar tentang keluhannya terhadap maskapai Lion Air karena penerbangannya yang menggunakan Lion Air di reschedule pada jam kantor serta pekerjaan yang tidak dapat ditinggalkan dan sebelum selesai, akhirnya Otty Hatibie memutuskan untuk membeli tiket baru dan beralih ke maskapai lainnya, di kolom komentar tersebut dia juga menyatakan bahwa ia tidak menyarankan untuk menggunakan jasa maskapai Lion Air untuk perjalanan.

## Pesawat Lion Air Tergelincir Usai Mendarat di Bandara Radin Inten II Lampung

Tim detikcom - detikNews  
Minggu, 20 Des 2020 17:07 WIB



Lion Air / Foto: Ari Saputra

**Jakarta** - Pesawat Lion Air tergelincir di Bandara Radin Inten II Lampung. Pesawat keluar landasan usai mendarat.

Berdasarkan keterangan dari Corporate Communications Strategic Lion Air, Danang Mandala Prihantoro, pesawat JT 173 lepas landas dari Bandara Hang Nadim, Batam pada pukul 13.33 WIB. Pesawat lalu mendarat di Bandar Udara Radin Inten II pada 14.45 WIB.

"Lion Air penerbangan JT-173 ketika mendarat dalam kondisi hujan deras dengan jarak pandang yang memenuhi kualifikasi proses pendaratan pesawat udara. Setelah pesawat dalam kecepatan rendah dan proses untuk berbelok arah menuju pelataran parkir (apron), badan pesawat keluar dari landas pacu (runway)," kata Danang, Minggu (20/12/2020).

### GAMBAR 1.6

#### ARTIKEL LION AIR

Sumber : news.detik.com (diakses 11 Januari 2021)

Baru-baru ini tepatnya pada tanggal 20 Desember 2020, Lion air terkena masalah yaitu pesawat Lion Air dengan nomor penerbangan JT 173 tergelincir di Bandara Radin Inten II Lampung. Berdasarkan keterangan dari *Corporate Communication Strategic* Lion Air, Danang Mandala Prihantoro, Pesawat keluar landasan usai mendarat. Lion Air penerbangan JT-173 ketika mendarat dalam

kondisi hujan deras dengan jarak pandang yang memenuhi kualifikasi proses pendaratan pesawat udara. Setelah pesawat dalam kecepatan rendah dan proses untuk berbelok arah menuju pelataran parkir (*apron*), badan pesawat keluar dari landas pacu (*runway*). Pesawat tersebut membawa 7 awak pesawat serta 125 penumpang dewasa, satu anak-anak, dua balita. Lion Air menegaskan penerbangan sudah sesuai dengan SOP.

Untuk dapat mengetahui tanggapan konsumen mengenai Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen Maskapai Lion Air, peneliti melakukan pra-survey kepada 30 orang konsumen Lion Air. Hasil pra-survey dapat dilihat pada Tabel 1.3 berikut ini :

**TABEL 1.3**  
**TANGGAPAN KONSUMEN TERHADAP HARGA, KUALITAS**  
**PELAYANAN DAN KEPUASAN KONSUMEN LION AIR**

No	Pertanyaan	Tanggapan Responden
1.	Apakah anda pernah menggunakan maskapai Lion Air ?	- Pernah
2.	Apakah yang menyebabkan anda untuk memilih maskapai Lion Air ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Karena murah dan nyaman,</li> <li>- Harga tiket yang terjangkau</li> <li>- Tiket lebih banyak</li> <li>- Promo</li> <li>- Rute penerbangannya banyak</li> <li>- Harga relative murah</li> <li>- Maskapai Lion Air bisa menjangkau ke seluruh Indonesia dengan harga yang terjangkau</li> <li>- Kualitas bagus</li> <li>- Jadwal terbang yang banyak.</li> </ul>
3.	Kemanakah destinasi yang pernah anda tuju menggunakan Maskapai Lion Air ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Jakarta</li> <li>- Padang</li> <li>- Solo</li> <li>- Batam</li> <li>- Bandung</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Medan</li> <li>- Jayapura</li> <li>- Yogyakarta</li> <li>- Bali</li> <li>- Semarang</li> </ul>
4.	Melalui apakah anda membeli tiket Maskapai Lion Air ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Traveloka</li> <li>- Online</li> <li>- Travel agen</li> </ul>
5.	Apa yang anda rasakan saat menggunakan penerbangan Maskapai Lion Air ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pelayanan yang biasa saja</li> <li>- Menakutkan</li> <li>- Nyaman</li> <li>- Kurangnya perhatian kepada konsumen</li> <li>- Kurang memuaskan</li> </ul>
6.	Apa saja kesulitan yang pernah anda rasakan pada saat menggunakan penerbangan Maskapai Lion Air ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kesulitan karena tidak ada bagasi</li> <li>- Delay</li> <li>- Keterlambatan keberangkatan</li> <li>- Jarang <i>ontime</i></li> <li>- Pelayanan dan keterbatasan</li> <li>- Turbulance</li> </ul>
7.	Apa saja kemudahan yang pernah anda rasakan pada saat menggunakan penerbangan Maskapai Lion Air ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Harga yang sesuai</li> <li>- Tiket lebih mudah didapatkan</li> <li>- Harga yang murah</li> <li>- Akses ke kota kota lebih banyak dari pada maskapai lain</li> <li>- Kru maskapai yang ramah</li> </ul>
8.	Apakah anda merasa puas menggunakan Maskapai Lion Air ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak terlalu puas</li> <li>- Kurang puas</li> <li>- Cukup puas</li> <li>- Puas</li> <li>- Biasa saja</li> <li>- Netral</li> </ul>
9.	Apakah anda senang untuk	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak terlalu</li> </ul>

	menceritakan pengalaman kepada orang lain setelah menggunakan Maskapai Lion Air ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Biasa saja</li> <li>- Iya</li> <li>- Senang</li> <li>- Tidak</li> </ul>
10.	Apakah anda akan mengajak orang lain untuk ikut memilih menggunakan penerbangan Maskapai Lion Air ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tidak</li> <li>- Tentu</li> <li>- Terkadang, tergantung keadaan</li> <li>- Untuk berpergian dengan barang sedikit iya</li> </ul>
11.	Saran anda untuk maskapai Lion Air ?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lebih menghargai waktu supaya konsumen nyaman dengan tidak adanya keberangkatan yang delay.</li> <li>- Tingkatkan intensitas perawatan mesin, sejalan dengan intensitas penggunaan mesin.</li> <li>- Diperbaiki lagi manajemen kualitas nya. Mungkin dengan perubahannya. Mungkin dengan perubahannya terkecil dulu, bisa dari internal perusahaan nya baru mungkin bisa memperbaiki mutu dan kualitas lion air ke pelayanan penumpangnya.</li> <li>- sebaiknya jika delay jangan terlalu lama dan semoga kenyamanan penumpang saat naik maskapai lion air ditingkatkan.</li> <li>- Pelayanan lebih ditingkatkan. Jangan sering delay juga, penumpang jadi malas dan akhirnya beralih ke maskapai lain.</li> <li>- Kalau bisa bagasi untuk penerbangan lion air ini dikasih free agar orang yang membawa</li> </ul>

		barang banyak tidak kesulitan karna harus membayar per kg nya
--	--	--

*Sumber* : Hasil olahan data peneliti, (Desember 2020)

Berdasarkan hasil *pra-survey* pada tabel 1.3 di atas, yang dilakukan pada pelanggan pengguna maskapai Lion Air di Indonesia sebanyak 30 orang responden, sebagian besar responden meyakini bahwa alasan mereka memilih untuk menggunakan maskapai Lion Air karena harga tiket Lion Air yang murah, Maskapai Lion Air bisa menjangkau ke seluruh wilayah yang ada di Indonesia, promosi serta tiket maskapai Lion Air yang mudah didapatkan karena banyaknya rute penerbangan maskapai Lion Air dari pada maskapai lainnya. Destinasi yang pernah dituju oleh responden dengan menggunakan maskapai Lion Air hampir keseluruh wilayah di Indonesia salah satunya yaitu Jakarta, Padang, Medan, Batam, Bandung, solo, dan Jayapura. Tiket pesawat yang mudah didapat oleh konsumen menjadi salah satu alasan konsumen dalam memilih maskapai Lion Air salah satunya pembelian tiket melalui aplikasi Traveloka, Agen Tiket dan Online. Pelayanan yang biasa saja, menakutkan, kurang perhatiannya kepada konsumen, serta pelayanan yang kurang memuaskan, hal itu berdampak kepada konsumen, konsumen merasa kurang puas menggunakan maskapai Lion Air serta pelayanan maskapai Lion Air.

Kesulitan yang pernah dirasakan oleh konsumen pada saat menggunakan maskapai Lion Air adalah konsumen merasa kesulitan pada saat Lion Air mengeluarkan peraturan tentang tidak adanya bagasi gratis sebesar 20kg untuk konsumen yang menggunakan maskapai Lion Air. Saat ini, maskapai Lion Air hanya memberikan cabin yang beratnya hanya dibatasi sebesar 7kg saja. Jika barang bawaan konsumen melebihi dari kapasitas yang diberikan, konsumen harus membayar bagasi pada saat check in atau pada saat pembelian tiket maskapai Lion Air tersebut. *Delay* atau keterlambatan keberangkatan pesawat menjadi salah satu masalah pada maskapai Lion Air yang terkenal dikalangan masyarakat serta masalah yang banyak dirasakan oleh konsumen pengguna maskapai Lion Air. Permasalahan *delay* juga berdampak pada ketidaknyamanan konsumen dalam menunggu penerbangan yang ditunda, karena maskapai Lion Air kurang memperhatikan konsumennya, salah satunya yaitu tidak memberikan snack ringan atau makanan pengganti untuk konsumen yang telah menunggu



penerbangan yang ditunda tersebut. Hasil pra kuesioner juga menyatakan bahwa responden juga merasakan ketidaknyamanan pada saat penerbangan menggunakan maskapai Lion Air salah satunya turbulence saat penerbangan Lion Air.

Dilihat dari permasalahan yang dirasakan oleh konsumen pengguna maskapai Lion Air, membuat konsumen tidak senang menceritakan pengalaman setelah menggunakan maskapai Lion Air kepada orang lain dan sebagian besar responden juga menjawab bahwa mereka tidak akan mengajak orang lain untuk ikut memilih menggunakan penerbangan maskapai Lion Air, jikapun ada sebaiknya untuk responden yang akan berpergian dengan barang bawaan yang sedikit maksimal 7kg. Dengan adanya beberapa masalah dan keluhan yang dirasakan oleh responden pada saat menggunakan maskapai Lion Air, akhirnya konsumen memberikan saran kepada pihak maskapai Lion Air, salah satunya yaitu : Diperbaiki lagi manajemen kualitas nya. Mungkin dengan perubahan terkecil dulu, bisa dari internal perusahaan nya baru mungkin bisa memperbaiki mutu dan kualitas lion air ke pelayanan penumpangnya.

Sebaiknya jika delay jangan terlalu lama dan semoga kenyamanan penumpang saat naik maskapai lion air ditingkatkan. Pelayanan lebih ditingkatkan. Jangan sering delay juga, penumpang jadi malas dan akhirnya beralih ke maskapai lain. Responden juga menyarankan kepada pihak maskapai Lion Air untuk meningkatkan intensitas perawatan mesin, agar sejalan dengan intensitas penggunaan mesin maskapai Lion Air tersebut dan sebaiknya untuk bagasi, Pihak maskapai Lion Air memberikan gratis seperti sebelumnya sebanyak 20kg kepada setiap konsumen yang menggunakan maskapai Lion Air, Supaya konsumen Lion Air yang membawa barang banyak lebih dari 7kg tidak keesulitan dan tidak keberatan untuk membeli lagi bagasi per kg nya. Secara keseluruhan konsumen tidak puas karena beberapa faktor dan permasalahan yang dirasakan oleh konsumen pada saat menggunakan maskapai Lion Air. Hal ini menunjukkan bahwa hasil pra survey ini sejalan dengan hasil pengamatan peneliti bahwa masih terdapat permasalahan yang ditemukan salah satunya masalah Harga, Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Konsumen.

Hal tersebut diatas merupakan permasalahan yang harus dicari solusinya oleh pihak Maskapai Lion Air. Apabila permasalahan dan keluhan-keluhan tersebut dibiarkan akan berdampak pada perusahaan dan konsumen, karena jika dibiarkan konsumen akan berpindah ke maskapai lainnya dan perusahaan akan merugi.

Berdasarkan hasil penelitian terdahulu dapat dikatakan bahwa Harga dan Kualitas Pelayanan merupakan salah satu faktor yang penting untuk membentuk kepuasan konsumen. Hal ini telah dibuktikan oleh Bagus Handoko dalam jurnal penelitian yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen di Titipan Kilat JNE Medan” yang menyimpulkan bahwa harga dan kualitas pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen di JNE Medan. Pembuktian selanjutnya yaitu dalam jurnal penelitian Stephaldi Otto Agussalim dan Arazzi Bin Hassan Jan (2018) yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen Jasa Transportasi Online Go-Jek di Manado” yang menyimpulkan bahwa variabel harga , kualitas layanan secara bersama sama memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan konsumen Go-jek. Variabel harga, memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen Go-jek. Serta, variabel kualitas layanan, memberikan pengaruh yang positif tapi tidak signifikan terhadap kepuasan konsumen Go-jek.

Berdasarkan uraian tersebut di atas permasalahan ini layak untuk dilakukan penelitian, dengan mengambil judul **“PENGARUH HARGA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN STUDI KASUS PADA KONSUMEN PENGGUNA MASKAPAI LION AIR DI INDONESIA”**.

### **1.3 Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan sebelumnya, Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah :

1. Bagaimana harga menurut tanggapan konsumen pada maskapai Lion Air ?
2. Bagaimana kualitas pelayanan menurut tanggapan konsumen pada maskapai Lion Air ?
3. Bagaimana kepuasan konsumen menurut tanggapan konsumen pada maskapai Lion Air ?
4. Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen ?
5. Bagaimana pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen ?

### **1.4 Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis :

1. Untuk mengetahui harga menurut tanggapan konsumen pada maskapai Lion Air.
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan menurut tanggapan konsumen pada maskapai Lion Air.
3. Untuk mengetahui kepuasan konsumen menurut tanggapan konsumen pada maskapai Lion Air.
4. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara parsial terhadap kepuasan konsumen.
5. Untuk mengetahui pengaruh harga dan kualitas pelayanan secara simultan terhadap kepuasan konsumen.

### **1.5 Kegunaan penelitian**

#### **1.5.1 Kegunaan Teoritis**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya dan melengkapi khazanah keilmuan dibidang pemasaran khususnya yang berkaitan dengan pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen. Disamping itu, beberapa temuan yang terungkap dalam penelitian ini juga dapat dijadikan rujukan bagi penelitian berikutnya.

### **1.5.2 Aspek Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat dimanfaatkan untuk bahan pertimbangan, salah satu informasi dan bahan masukan bagi pihak maskapai Lion Air untuk meningkatkan dan mengembangkan kepuasan konsumen pada harga dan kualitas pelayanan yang ditawarkan oleh Lion Air.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Untuk mempermudah dalam memberikan arah serta gambaran materi yang terkandung dalam penulisan skripsi ini, maka penulis Menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

#### **BAB I. PENDAHULUAN**

Bab ini berisi gambar dan objek perusahaan, latar belakang perusahaan, visi dan misi perusahaan, permasalahan dari perusahaan tersebut, tujuan dan manfaat dari penulisan, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II. TINJAUAN PUSTAKA**

Pada bab ini diuraikan tentang landasan teori yang digunakan sebagai dasar dari analisis penelitian penelitian terdahulu, dan kerangka penelitian teoritis.

#### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

Pada bab ini diuraikan tentang jenis penelitian dan sumber data, metode pengumpulan data, dan metode analisis.

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

Bab ini menguraikan hasil penelitian dan analisis mengenai pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen Maskapai Lion Air di Indonesia.

#### **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

Bab ini menguraikan simpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang dapat dijadikan pertimbangan bagi perusahaan.