

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Transportasi memiliki peranan yang cukup penting bagi pembangunan suatu negara. Transportasi berperan sebagai urat nadi kehidupan masyarakat sehingga dapat mempengaruhi keadaan perekonomian, politik, sosial, budaya dan pertahanan. Transportasi udara merupakan sistem transportasi yang cukup penting bagi Indonesia. keadaan geografis Indonesia yang terdiri dari gugusan pulau-pulau yang terbentang dari sabang sampai marauke yang memiliki wilayah dan penyebaran penduduk yang sangat luas membuat transportasi udara sangat mendominasi. Jasa transportasi udara dapat menjangkau daerah yang cukup jauh , membuat jarak yang jauh menjadi lebih dekat, dan waktu yang ditempuh menjadi relative singkat. Jasa penerbangan ini sangat banyak digunakan oleh masyarakat Indonesia sebagai salah satu sarana transportasi. Saat ini bermunculan perusahaan yang menawarkan jasa penerbangan di Indonesia karena meningkatnya permintaan masyarakat untuk melakukan perpindahan dari satu daerah ke daerah lain. Jasa penerbangan yang beroperasi di Indonesia saat ini seperti Garuda Indonesia, Sriwijaya Air, Lion Air, Citilink, Air Asia, dan Batik Air. Salah satu maskapai yang banyak di pilih oleh calon penumpang adalah Lion Air.

Lion Air membuka berbagai macam rute penerbangan dari mulai domestik sampai internasional. Pada rute domestik dilihat dari data frekuensi penerbangan per-rute pada tabel dibawah ini :

Tabel 1.1 Frekuensi Rute Penerbangan Tahun 2018

DAFTAR FREKUENSI PENERBANGAN LION AIR PER-RUTE	
Rute	Frekuensi
Jakarta (CGK) - Denpasar (DPS)	17 Kali
Jakarta (CGK) - Surabaya (SUB)	13 Kali
Jakarta ((CGK) - Medan (KNO)	12 Kali
Jakarta (CGK) - Jogjakarta (JOG)	8 Kali
Jakarta (CGK) - Balikpapan (BPN)	7 Kali

Jakarta (CGK) - Banda Aceh (BTJ)	6 Kali
Jakarta (CGK) - Batam (BTM)	6 Kali
Jakarta (CGK) - Banjarmasin (BJJ)	6 Kali
Jakarta (CGK) - Gorontalo (GTO)	4 Kali
Jakarta (CGK) - Jayapura (DJJ)	2 Kali

Sumber : lionair.co.id

Terlihat dari tabel di atas rute Jakarta-Denpasar paling banyak melakukan penerbangan pada rute tersebut yaitu sebanyak 17 kali per-hari. Artinya, rute tersebut merupakan rute yang paling banyak diminati oleh konsumen. Dengan berdasarkan data diatas penulis memutuskan untuk meneliti hanya pada satu rute penerbangan yang paling diminati yaitu Jakarta-Denpasar.

Namun bukan hanya maskapai lion air yang menyediakan rute tersebut. Maskapai lain pun juga menyediakan rute yang sama dengan harga dan fasilitas yang berbeda. Dibawah ini dapat dilihat daftar harga tiket pesawat Rute Jakarta-Denpasar pada tiap maskapai :

Tabel 1.2

Daftar Harga Tiket Pesawat Per-Maskapai Pada Rute CGK-DPS

DAFTAR HARGA TIKET PESAWAT RUTE JAKARTA (CGK)- DENPASAR (DPS)								
Merek	Weekday				Holiday		Promosi	Frekuensi Penerbangan
	Ekonomi		Bisnis		Ekonomi	Bisnis		
	Terendah	Tertinggi	Termurah	Tertinggi				
Lion Air	Rp. 642.000	Rp. 774.000	-	Rp. 1.830.000	Rp. 1.214.000	-	Rp. 642.000	17 Kali
Garuda	Rp. 1.213.000	Rp. 1.598.000	Rp. 2.795.000	Rp. 3.290.900	Rp. 1.829.000	-	-	12 Kali
Citilink	Rp. 551.800	Rp. 713.500	-	-	Rp. 1.096.850	-	-	13 Kali
Batik Air	Rp. 873.000	-	-	-	Rp. 1.104.000	Rp. 1.830.000	-	4 Kali
Sriwijaya	Rp. 684.000	Rp. 794.00	-	-	Rp. 1,047.000	-	-	3 Kali

Sumber : Data Primer (diolah Penulis) 2018

Dengan banyaknya maskapai penerbangan yang beroperasi di Indonesia membuat persaingan dalam industri penerbangan semakin ketat terutama dalam memenangkan pangsa pasar. Berbagai cara dilakukan oleh tiap-tiap maskapai untuk meningkatkan penjualan dan meningkatkan jumlah penumpang. Masing-masing dari tiap maskapai juga membangun citra merek dan kualitas pelayanan agar konsumen menggunakan jasa yang ditawarkan oleh maskapai tersebut.

Dengan begitu banyaknya maskapai dan juga rute-rute penerbangan yang ditawarkan konsumen tentunya akan sulit memilih maskapai yang akan digunakannya. Biasanya konsumen memilih rute penerbangan sesuai dengan tujuan dan alasan berpergiannya. Dan juga tentunya konsumen akan memilih maskapai yang menurutnya memiliki citra merek dan kualitas pelayanan yang baik. Atau adapula konsumen yang memilih maskapai berdasarkan waktu yang tersedia pada maskapai tersebut guna menyesuaikan waktu sesuai keinginan dan kebutuhan konsumen.

Dilihat dari banyaknya jumlah frekuensi penerbangan rute Jakarta-Denpasar pada maskapai Lion Air dibawah ini :

Tabel 1.3 Frekuensi Penerbangan Rute Jakarta-Denpasar

FREKUENSI PENERBANGAN RUTE JAKARTA-DENPASAR	
Maskapai	Frekuensi
Lion Air	17 Kali
Batik Air	15 kali
Garuda	12 Kali
Citilink	11 Kali
Sriwijaya	3 Kali

Sumber : Data Primer (diolah Penulis) 2018

Lion air memiliki jumlah frekuensi yang paling banyak dari maskapai lainnya. Artinya, konsumen dengan minat penerbangan rute Jakarta-Denpasar paling banyak memilih Lion Air dari pada maskapai lain. Berbagai alasan mungkin saja berbeda-beda dari tiap konsumen mengapa memilih penerbangan maskapai lion air.

Maka dari itu para maskapai bersaing dalam mendapatkan konsumen sebagai penumpang bukan hanya memperhatikan citra merek tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan kepada konsumen, sehingga dapat memengaruhi keputusan pembelian tiket pesawat. Berikut ini adalah daftar ketepatan waktu dan keterlambatan dari tiap maskapai :

Tabel 1.4 Daftar Persentase Ketepatan Waktu dan Keterlambatan

JUMLAH PENERBANGAN			
NO	Merek	Ketepatan Waktu	Keterlambatan
1	Garuda	88,52%	18,03%
2	Lion air	73,80%	26,20%
3	Batik Air	90,78%	9,22%
4	Citilink	78,20%	17,87%
5	Sriwijaya	83,02%	16,98%

Sumber : Data Primer (diolah Penulis) 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa ketepatan waktu maskapai Lion Air hanya sebesar 73,80% merupakan angka yang paling rendah dibandingkan dengan maskapai lain. Sedangkan keterlambatannya sebesar 26,20% merupakan angka yang paling tinggi dibandingkan dengan maskapai lain.

Berdasarkan data-data diatas maskapai lion air memiliki permasalahan pada kualitas pelayanan yaitu *on time performance*. Namun maskapai lion air tetap menjadi pilihan dari banyak konsumen, meskipun mungkin saja citra merek dan kualitas pelayanannya menurun karena tingginya tingkat keterlambatan.

Hal ini menjadi pertimbangan penulis mengapa maskapai lion air tetap menjadi pilihan banyak konsumen dengan meneliti pengaruh dari citra merek dan kualitas pelayanan pada maskapai lion air. Untuk itu penulis memutuskan untuk melakukan penelitian dengan judul **“Pengaruh Citra Merek dan Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat Pada PT. Lion Mentari Airlines (Studi Kasus Mahasiswa Fakultas Ekonomi Bhayangkara Jakarta Raya, Bekasi)”**.

1.2 Perumusan Masalah

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

1. Apakah terdapat pengaruh antara citra merek terhadap keputusan pembelian tiket pesawat pada PT Lion Mentari Airlines ?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat pada PT Lion Mentari Airlines?
3. Apakah terdapat pengaruh antara citra merek dan kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat pada PT Lion Mentari Airlines ?

1.3 Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan dari penelitian adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara citra merek terhadap keputusan pembelian tiket pesawat pada PT Lion Mentari Airlines ?
2. Untuk mengetahui apakah terdapat pengaruh antara kualitas pelayanan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat pada PT Lion Mentari Airlines ?
3. Untuk mengetahui apakah citra merek dan kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat pada PT Lion Mentari Airlines ?

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Universitas
Dapat mewujudkan bahan pertimbangan dan referensi bagi penelitian selanjutnya, serta dijadikan bahan materi perkuliahan apabila di perlukan.
2. Bagi Perusahaan
Hasil penelitian ini diharapkan mampu memberikan informasi bagi perusahaan tentang faktor-faktor seperti citrak merek dan kualitas pelayanan

yang mempengaruhi keputusan pembelian, sehingga dapat di implementasikan dalam menentukan strategi yang harus di tetapkan oleh perusahaan untuk meningkatkan penjualan.

3. Bagi Penulis

Hasil dari penelitian ini dapat dipakai sebagai tambahan pengetahuan dan wawasan bagi penulis, serta menyelaraskan ilmu yang telah diperoleh selama proses perkuliahan.

1.5 Batasan Masalah

Agar penelitian lebih fokus dan tidak meluas dari pembahasan yang dimaksud, dalam skripsi ini penulis membatasinya pada ruang lingkup penelitian sebagai berikut :

Berdasarkan latar belakang masalah, karena banyaknya masalah atau variabel-variabel yang berhubungan terhadap keputusan pembelian konsumen. Maka penulis membatasi masalah, dan hanya memilih dua variabel saja yaitu : citra merek dan kualitas pelayanan.

1.6 Sistematika Penulisan

Untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai penelitian yang dilakukan, maka disusunlah suatu sistematika penulisan yang berisi informasi mengenai materi dan hal yang dibahas dalam tiap-tiap bab. Adapun sistematika penulisan penelitian ini adalah sebagai berikut :

BAB I : PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan dan menguraikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, batasan masalah, serta sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini menguraikan tentang dasar-dasar teori variabel, dilengkapi dengan hasil penelitian terdahulu, dan kerangka teori.

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini dibahas tentang penjelasan bagaimana penelitian ini akan dilaksanakan yang disertai dengan jenis dan sumber data serta metode pengumpulan data dan metode analisis data.

BAB IV : ANALISIS DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi tentang pendeskripsian objek penelitian serta pembahasan mengenai hasil analisis tersebut.

BAB V : PENUTUP

Berisi tentang kesimpulan dan penelitian serta implikasi manajerial untuk perusahaan dan pembaca.

