

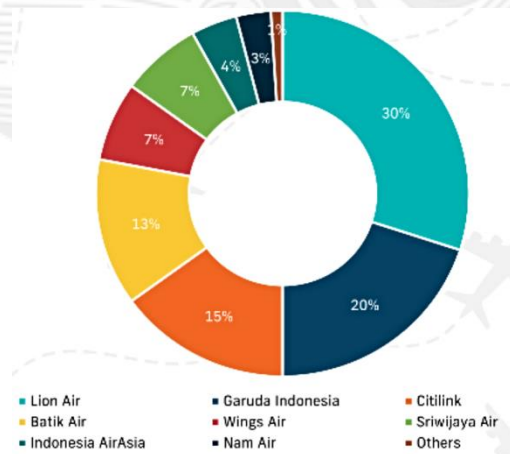
## **Bab I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Permasalahan**

Penerbangan menjadi salah satu moda transportasi yang paling diminati karena aman dan cepat. Apalagi di Negara kita Indonesia yang merupakan negara kepulauan yang terdiri dari 17,000 Pulau (data 2021, [indonesiabaik.id](http://indonesiabaik.id)) dengan Jumlah Penduduk sebanyak 272.229.372 jiwa (data per Juni 2021, [dukcapil.kemendagri.go.id](http://dukcapil.kemendagri.go.id)) tentunya transportasi udara menjadi sarana transportasi yang mendukung konektivitas negara Indonesia, dilansir dari [ekonomi.bisnis.com](http://ekonomi.bisnis.com) tercatat sebanyak 2,340,000 orang menggunakan moda transportasi udara pada Liburan Natal dan Tahun Baru tahun 2021 tak heran dalam bisnis penerbangan ini banyak perusahaan penerbangan atau maskapai di Indonesia. Perusahaan penerbangan di Indonesia tentunya berlomba - lomba dan saling bersaing untuk menawarkan pelayanan dan harga yang terbaik kepada para pelanggannya atau para penumpang. Dalam dunia industri sekarang, transportasi memiliki kiprah yang besar untuk membantu menghilangkan hambatan dan jarak. Jaringan transportasi yang memadai sangat penting untuk pembangunan ekonomi berkelanjutan suatu negara dan memegang peranan penting dalam mempromosikan dan mendukung keterjangkauan dan integrasi antar Rute Nasional dan Internasional. Industri penerbangan sebagai salah satu kontributor utama dari pertumbuhan ekonomi negara. Pesawat menjadi sarana transportasi yang efisien dari segi waktu (namun dengan biaya yang relatif mahal), transportasi udara memfasilitasi perdagangan luar negeri serta secara tidak

langsung menguntungkan dan mendukung program pemerintah untuk mendorong industri pariwisata di Indonesia. Selain itu penerbangan memegang peranan penting untuk meningkatkan aktivitas perdagangan dunia yang memungkinkan pergerakan penumpang dan pengunjung lebih cepat dan mudah, industri penerbangan juga menaikkan kualitas hidup dengan memperluas pengenalan potensi ekonomi dan pariwisata di negara atau daerah tersebut, yang secara substansial telah berkembang di seluruh dunia. Perusahaan penerbangan akan melayani kebutuhan barang dan orang atau penumpang. Kemudian untuk layanan dalam penerbangan juga dikategorikan menurut jangkauan rute nya yaitu antarbenua, domestik, regional, atau internasional dan terlibat sebagai layanan penerbangan terjadwal atau *Reguler Flight* atau Layanan penerbangan tidak terjadwal atau *Charter Flight*. Industri ini merupakan industri yang sangat dinamis karena industri ini berfokus pada pengalaman yang diberikan kepada pelanggan. (Sumber: jdih.dephub.go.id, PERATURAN MENTERI PERHUBUNGAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR: PM 66 TAHUN 2015 diunduh 16 Maret 2022)



Gambar 1.1 Pangsa Pasar Maskapai di Indonesia tahun 2021

Sumber: reviewbekasi.com

Dari gambar 1.1 bisa kita lihat bahwa Lion Air menduduki pangsa pasar terbanyak di tahun 2021 kemudian disusul Garuda Indonesia, dan Citilink. 3 besar maskapai yang mendominasi sebagian besar penerbangan domestik di Indonesia. dari gambar di atas dapat kita lihat bahwa Lion Air menduduki pangsa pasar terbanyak pada tahun 2021 kemudian disusul Garuda Indonesia, serta Citilink. 3 besar maskapai yang mendominasi sebagian besar penerbangan domestik di Indonesia. Indonesia sebagai negara hukum tentunya pula industri penerbangan sangat diatur sang pemerintah perihal di mana serta bagaimana maskapai penerbangan dapat beroperasi. Pertumbuhan industri penerbangan membawa peluang sekaligus tantangan. persoalan terbesar yang sangat berpengaruh terhadap industri ini ialah penetapan harga tiket, baik buat melindungi konsumen dari perang harga maupun harga yang berlebihan supaya terciptanya persaingan yang sehat. pada lingkungan yang sangat kompetitif, loyalitas pelanggan sudah menjadi wahana yang efektif buat mengamankan profitabilitas perusahaan. Pelanggan merupakan kekuatan pendorong buat pertumbuhan yang menguntungkan dan loyalitas pelanggan dapat mengakibatkan profitabilitas. Bagi seseorang pelanggan, loyalitas adalah sikap dan perilaku positif untuk melakukan pembelian kembali suatu merek pada masa yang akan datang. Pelanggan yang loyal menjadi aset terpenting perusahaan. Pelanggan yang loyal cenderung tidak beralih ke pesaing semata-mata karena harga, dan mereka bahkan melakukan lebih banyak pembelian daripada pelanggan biasa kembali produk/jasa yang disukai secara konsisten di masa depan, sehingga menyebabkan pembelian merek yang sama atau rangkaian merek yang sama, meskipun imbas situasi yang tidak menentu serta upaya

pemasaran menimbulkan potensi untuk mengakibatkan sikap switching. (Sumber : reviewbekasi.com)

Oleh sebab itu, perusahaan harus memahami bahwa mempertahankan pelanggan dan menarik pelanggan baru adalah kunci untuk mengembangkan usaha, memotivasi para pelanggan untuk membelanjakan lebih banyak dan membuat mereka merekomendasikan produk dan layanan kepada orang lain. Banyak perusahaan penerbangan atau maskapai di Indonesia namun penerbangan di Indonesia hingga saat ini di monopoli oleh Lion Air Group berdasarkan keterjangkauan rute. Lion Air Group adalah sebuah perusahaan penerbangan swasta yang memiliki Lion Air maskapai yang identik dengan warna merah dan dengan logo kepala singa nya serta slogan yang tertanam di benak masyarakat yaitu “*We Make People Fly*” hingga saat ini terus membuahkan pencapaian - pencapaian walaupun di cap masyarakat sebagai maskapai yang paling sering terlambat. Perjalanan Lion Air bermula pada 30 Juni 2000, Lion Air sukses melaksanakan terbang perdana dengan Rute Jakarta (CGK) - Pontianak (PNK) dengan menggunakan pesawat Boeing 737-200 yang mulanya hanya 2 unit saja. Kemudian pada tahun 2007, Lion Air sukses membuat pencapaian menjadi operator Boeing 737-900ER Pertama di Dunia. Dan hingga saat ini Lion Air telah memiliki sebanyak 131 pesawat yang terdiri dari 5 unit Pesawat Airbus A330-900 NEO, 6 unit pesawat jenis Airbus A330-300, 77 unit pesawat Boeing 737-900ER, dan 43 unit pesawat Boeing 737-800 NG. Jika dalam kondisi normal sebelum pandemi, Lion Air Group (Lion Air, Batik Air, dan Wings Air) mampu menjalankan 1,600 rute penerbangan setiap hari nya dan di kondisi pandemi ini hanya 50% dari total

penerbangan di masa normal. (Sumber : econochannelfeunj.com diunduh pada 13 Februari 2022)



Gambar 1.2 Jumlah Armada Lion Air  
Sumber: LIONMAG FEBRUARI - MARET 2022

Keberhasilan Lion Air ini karena mereka menjalankan model bisnis *Low Cost Carrier* maskapai berbiaya rendah. Di Indonesia sendiri ada 2 maskapai besar yang tergolong dalam kategori *Low Cost Carrier* yaitu Lion Air dan Citilink.



Gambar 1.3 Kabin Pesawat Lion Air

Sumber: lionair.co.id



Gambar 1.4 Kabin Pesawat Citilink

Sumber: Tribun Bali.com

Model bisnis low-cost carrier (LCC) telah berkembang pesat, Menurut Rahman (2003) low cost carrier (LCC) dan adalah perusahaan penerbangan berjadwal dengan biaya jauh lebih murah dibandingkan perusahaan pada umumnya. Penerapan LCC ini bisa memicu penurunan tarif pesawat yang lebih terjangkau. Hal ini dikarenakan, konsep LCC ini lebih mengutamakan keterisian penumpang daripada harga seperti yang dilakukan perusahaan penerbangan lainnya. Tentu saja penerapan LCC ini membawa resiko tersendiri bagi penumpang pesawat. Karena harganya yang murah, layanan yang ditawarkan maskapai LCC pun sangat simple. Contohnya, penumpang tidak diberikan makanan ataupun minuman (no meals), dan tempat duduk maskapai LCC pun lebih sempit. *Low Cost Carrier* (LCC) merupakan bentuk diferensiasi produk dari perusahaan penerbangan. Salah satu perbedaan yang paling mencolok selain layanan adalah mengenai harga tiket pesawat tersebut. (Sumber : news.detik.com diunduh pada 21 Februari 2022)

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Lion Air dan Citilink yang sama-sama dalam kategori *Low Cost Carrier*

(Sumber: data diolah peneliti berdasarkan harga di Traveloka)

<b>Rute</b>	<b>Lion Air</b>	<b>Citilink</b>
Surabaya (SUB) - Jakarta (CGK)	Rp. 544,400	Rp. 599,600
Surabaya (SUB) - Bali (DPS)	Rp. 316,600	Rp. 375,200

Perbandingan Harga Lion Air dan Citilink yang sama - sama dalam kategori *Low Cost Carrier* dibandingkan dengan harga tiket pada rute yang sama

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat kita simpulkan Lion Air memiliki harga yang paling rendah dibandingkan semua maskapai yang ada di Indonesia. Namun, Lion Air tetap sesuai dengan aturan harga batas bawah yang ditetapkan pemerintah untuk tiket pesawat berdasarkan rute agar menciptakan sebuah persaingan yang sehat. Harga tersebut bukan sepenuhnya milik maskapai namun juga harga tersebut termasuk pajak bandara dan pemerintah. Maka dari itu pengoperasian sebuah pesawat sangat besar bahkan pesawat parkir pun akan dihitung untuk jumlah biaya parkir dan penggunaan alat - alat yang ada di Bandara termasuk garbarata atau tangga yang akan kita gunakan untuk naik ke pesawat. Oleh sebab itu, maskapai LCC mempunyai strategi untuk menstabilkan harga jual mereka. Model LCC berfokus pada praktik bisnis dan operasional yang menurunkan biaya maskapai. Strategi penghematan biaya yang umum dilakukan seperti menekan biaya operasi di bandara, menerbangkan satu jenis pesawat, meningkatkan pemanfaatan pesawat, mengandalkan penjualan langsung, menawarkan produk kelas tunggal yaitu hanya kelas ekonomi, menghindari program *frequent flyer*, dan menjaga biaya tenaga kerja tetap rendah. Walaupun banyak hal yang ditekan untuk pengeluarannya seminim mungkin, Lion Air tetap dan selalu mengutamakan faktor keselamatan.

Seperti yang kita ketahui bahwa pesawat merupakan transportasi paling aman di dunia, hal itu karena pesawat sebelum terbang harus melewati berbagai pengecekan saat berada di darat dan banyak sekali prosedur yang harus dilengkapi sebelum pesawat itu tinggal landas. Penerbangan juga diawasi oleh berbagai pihak baik dalam negeri maupun luar negeri oleh sebab itu maskapai akan selalu menjaga kualitas dan keamanannya jika ada satu hal yang dilanggar maka dampaknya besar bagi perusahaan itu sendiri. (Sumber : nasional.sindonews.com diunduh pada 23 Februari 2022)

Tabel 1.2 Kompetitor Lion Air

(Sumber: data diolah peneliti)

Maskapai	Jenis Pesawat	Kapasitas Kursi	Fasilitas
Lion Air	Boeing 737-800/900	189/215	WiFi
Citilink	Airbus A320-200	180	
AirAsia Indonesia	Airbus A320-200	180	WiFi
Super Air Jet	Airbus A320-200	180	WiFi

Bukan hanya dari segi biaya, perbandingan dilakukan dari Tabel 1.2 diatas, Lion Air memiliki karakteristik operasional sebagai model bisnis LCC. Mereka hanya menerbangkan jenis pesawat minimum yaitu Boeing 737-800NG dan Boeing 737-900ER, peningkatan utilitas pesawat yang ditunjukkan dari penggunaan pesawat per hari ke beberapa tujuan (jaringan *point to point*), mengandalkan penjualan tiket langsung melalui website, dan agen. Lion Air hanya menawarkan produk *single class* yaitu *Economy Class*, tidak mendapatkan makanan dan minuman, namun mendapatkan bagasi gratis 20 kg kepada setiap penumpang. Strategi tersebut ampuh membantu Lion Air mengurangi biaya unit sebesar 20 hingga 40 persen dibandingkan dengan maskapai penerbangan *full service*. Struktur biaya yang minim memungkinkan Lion Air untuk mengurangi tarif, yang secara



signifikan merangsang orang untuk membeli tiket nya. Dengan demikian, model LCC seperti Lion Air telah terbukti sukses di seluruh dunia dan telah mendorong pertumbuhan perjalanan udara. Kompetitor nya yaitu Citilink juga menawarkan hal yang sama kepada para penumpang nya dengan menggunakan pesawat jenis Airbus A320-200, menjual produk *single class*, gratis bagasi 20kg, dan tidak mendapatkan layanan makan dan minum gratis dalam pesawat. Pemilihan jenis pesawat juga berpengaruh terhadap biaya operasi sebuah pesawat dimana selain mengenai kemampuan jarak tempuh, waktu tempuh, kapasitas penumpang, daya tampung barang atau kargo, penghematan konsumsi bahan bakar, juga berapa banyak awak pesawat khususnya awak kabin yang ditugaskan dalam sebuah penerbangan baik berjarak dekat maupun jauh pesawat jenis Airbus bisa beroperasi hanya dengan membawa 4 orang pramugari/pramugara karena jumlah penumpang nya hanya 180 orang, sedangkan Boeing 737-800 dan 900 harus membawa 5 orang pramugari/pramugara karena kapasitas penumpang mencapai 215 orang. Hal ini sesuai dengan perhitungan internasional yang ditetapkan bahwa 1 orang pramugari/pramugara akan bertanggung jawab terhadap sebanyak 50 penumpang. (Sumber : brilio.net diunduh pada 1 Maret 2022)

Menurut Cui dan Levinson (2018) Kemudahan *accessibility* penting karena waktu dalam perjalanan, adalah satu dari banyak biaya yang dikeluarkan oleh individu, dan biaya dalam bentuk uang, serta eksternal, semuanya dipertimbangkan dalam pendekatan aksesibilitas dan penting juga untuk mengevaluasi investasi antar mode. Untuk mendapatkan tiket Lion Air sangat mudah karena di setiap daerah terdapat kantor perwakilan Lion Group, belum juga para agen dan kini merambah

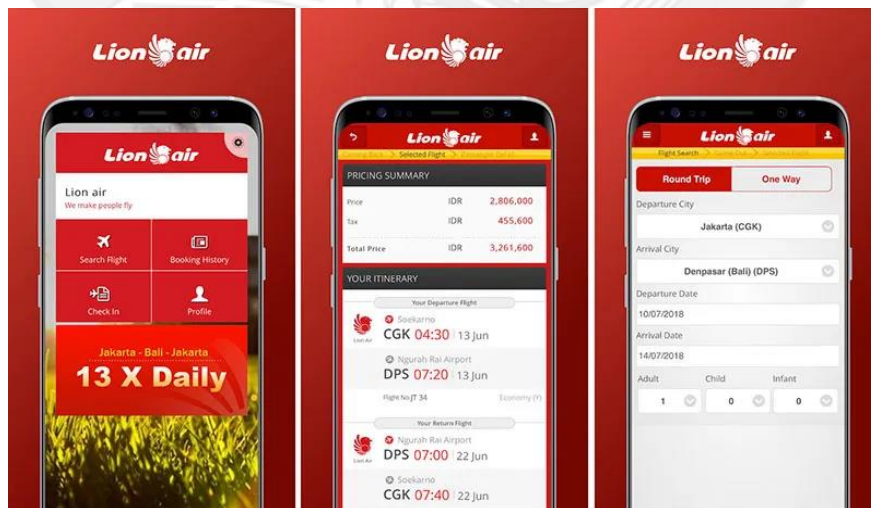
ke dunia digital layanan tiket Lion Air Group dapat dengan mudah diperoleh di Aplikasi dan Website Lion Air juga *online travel agent*.



Gambar 1.5 Gedung Lion Air Tower di Jakarta

Sumber : skyscrapercity.com

Gedung Lion Air Tower ini ada untuk memudahkan para calon penumpang membeli tiket pesawat Lion Air Group. Lokasinya sangat terjangkau karena berada di Pusat Kota Jakarta.



Gambar 1.6 Aplikasi Lion Air

Sumber : dianisa.com

Menurut Yuan et al (2021), *Comfort* adalah hal - hal yang tidak terlihat namun dapat dirasakan serta memiliki ukuran yang relatif. Kenyamanan dapat diukur dari tempat duduk, suhu dan udara dalam kabin, serta kebisingan dan getaran yang dirasakan oleh penumpang.



Gambar 1.7 Kursi Pesawat Lion Air

Sumber : airlineratings.com

Dari gambar 1.7, dapat kita lihat bahwa kursi pesawat Lion Air memiliki jarak antar kursi yang relatif sempit serta tidak memiliki *headrest* hal ini bagi sebagian orang relatif kurang nyaman.

Menurut, Luhut Binsar Pandjaitan (2020), *Connectivity* akan membangun perekonomian negeri jikalau seluruh sektor konektivitas darat, laut, dan udara saling terintegrasi sehingga bisa membantu dalam upaya menyamaratakan ekonomi nasional bagi negara kepulauan Indonesia yang mempunyai lebih dari 17.504 pulau.

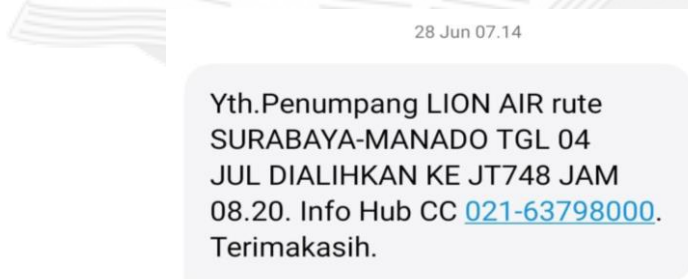


Gambar 1.8 Jangkauan Rute Lion Air dari dan menuju Surabaya

Sumber : lionair.co.id

Dari gambar 1.8 dapat kita lihat bahwa Lion Air memiliki rute di hampir semua bandara - bandara besar yang ada di Indonesia. Dilansir dari situs website Lion Air, Lion Air kini memiliki 36 destinasi dan melayani hingga 226 penerbangan per hari.

Menurut Yuan et al (2021), *Information Service* adalah layanan yang diberikan secara pribadi kepada pelanggan atau penumpang nya. Seperti informasi perencanaan perjalanan, instruksi transfer atau transit, dan informasi mengenai progres yang paling terkini.



Gambar 1.9 Informasi yang di SMS Lion Air ke Pelanggan

Sumber : Dokumen Pribadi

Dari gambar 1.9 dapat kita lihat bahwa Lion Air selalu memberikan informasi terkini kepada pelanggan mengenai penerbangan nya jika jadwal penerbangan

mengalami perubahan atau pembatalan dan informasi yang disampaikan sangat detail.

Menurut Yuan et al (2021), *Operation Schedule* adalah waktu dan tanggal yang ditetapkan oleh penyedia jasa transportasi untuk melayani pelanggannya. Jadwal operasi ini mencakup jalur atau rute yang ditawarkan, waktu serta tanggalnya, dan frekuensi rutenya.



Flight Number	Time	Destination	Status
JT 592	17:45	SURABAYA	CANCELLED
JT 716	18:00	PONTIANAK	CANCELLED
	18:00	PALU	CANCELLED
	18:00	DENPASAR	CANCELLED
	18:05	YOGYAKARTA	CANCELLED
	19:00	DENPASAR	CANCELLED
JT 678	19:00	PALANGKARAYA	CANCELLED
JT 718	19:20	PONTIANAK	CANCELLED
JT 806	19:25	JAMBI	CANCELLED
JT 762	19:25	BALIKPAPAN	CANCELLED
JT 630	19:40	BENGKULU	CANCELLED
JT 42	19:45	DENPASAR	CANCELLED
JT 242	20:00	LAMPUNG	CANCELLED
JT 990	20:45	DENPASAR	CANCELLED
	20:50	SURABAYA	CANCELLED

Gambar 1.10 Papan Waktu di Bandara

Sumber : Ekonomi Bisnis.com

Menurut, Kotler dan Keller (2016), *Personalized Services* adalah salah satu indikator dari Kualitas Layanan yang memiliki kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau yang tersirat berdasarkan totalitas fitur dan karakter suatu produk



Gambar 1.11 Pelayanan pramugari Lion Air kepada Penumpang

Sumber : Money Kompas.com

Menurut Yuan et al (2021) *Reliability* adalah tolak ukur sebuah perusahaan penyedia jasa transportasi untuk mengukur ketepatan waktu seperti tiba dan berangkat tepat waktu dan juga ketepatan pemberian solusi kepada masalah yang dihadapi pelanggan



Gambar 1.12 Boarding Pass Lion Air

Sumber : Bersama wisata.com

Setiap penumpang yang memiliki tiket Lion Air akan mendapatkan *Boarding Pass* yang akan digunakan sebagai tiket untuk naik ke pesawat. Dalam *boarding pass* tercatat jadwal masuk ke pesawat. Hal ini menjadi salah satu tolak ukur dalam

menentukan tepat atau tidaknya waktu penerbangan. Dilansir dari databoks.katadata, pada tahun 2021 Lion Air menduduki peringkat ke 4 di Indonesia dengan persentase ketepatan waktu sebesar 50,4%. tingkat ketepatan waktu OTP diberikan toleransi sebesar 15 menit

Menurut Yuan et al (2021), *Safety and Security* adalah hal yang paling utama dalam setiap transportasi yang digunakan. Hal itu mencakup keamanan armada yang digunakan, kenyamanan dan keselamatan saat berada dalam armada, serta penjaminan keamanan barang bawaan.

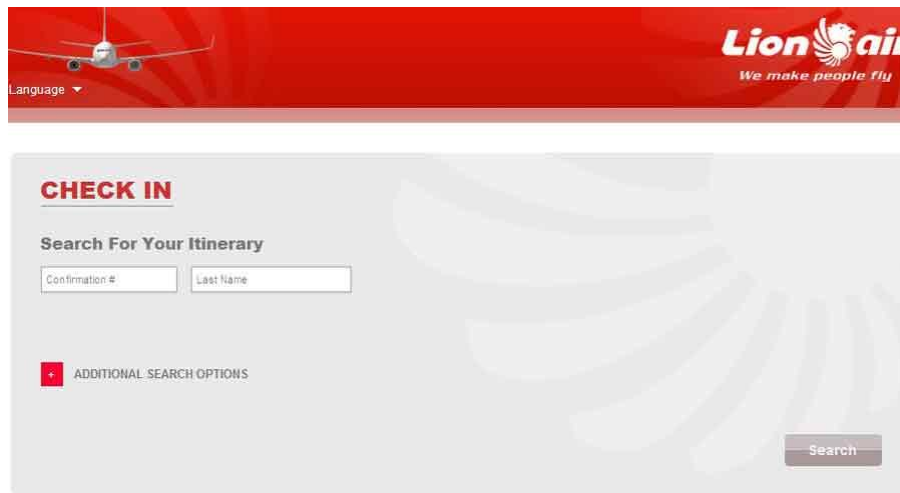


Gambar 1.13 Pengecekan armada pesawat secara berkala

Sumber: Travel Tempo.co

Seluruh armada pesawat milik Lion Air selalu dilakukan pengecekan secara berkala untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan

Menurut Yuan et al (2021) *Ticket Service* adalah layanan yang diberikan perusahaan penyedia jasa transportasi kepada para pelanggannya untuk membeli tiket atau produk yang ditawarkan. Layanan tiket mencakup harga tiket, kemudahan pemesanan tiket, dan cara menggunakan tiket tersebut



Gambar 1.14 Website Lion Air untuk layanan check in penumpang

Sumber : aktual.web.id

Penumpang Lion Air dapat melakukan pelaporan mandiri atau *check in* mandiri menggunakan *website* Lion Air paling lama 1x24 jam sebelum waktu keberangkatan.

Selain itu di kondisi pandemi ini, para penumpang akan mempertimbangkan aspek keamanan dalam hal kesehatan selama berada dalam penerbangan. Ini menjadi faktor tambahan sekaligus tanggung jawab perusahaan penerbangan atau maskapai. Protokol Kesehatan yang ketat harus dijalankan seketat mungkin untuk menjamin keamanan dan kesehatan penumpang beserta seluruh awak pesawat. Oleh sebab itu pemerintah juga turut serta berperan mencegah penularan virus Covid 19 di dalam pesawat dengan menetapkan aturan untuk bepergian hanya diperbolehkan orang yang telah vaksin dan wajib melakukan pemeriksaan *Rapid Test Antigen* atau SWAB RT-PCR kepada calon penumpang agar benar - benar yang naik pesawat itu telah dinyatakan sehat dan layak untuk bepergian. Hal ini tentunya sebagai salah satu faktor bagi konsumen untuk memilih maskapai penerbangan yang betul - betul menjalankan protokol kesehatan yang ketat di dalam pesawat terlebih di masa



pandemi seperti saat ini. Setiap pesawat juga telah dilengkapi HEPA Filter yang akan mampu menyaring 99,98% Virus dan Bakteri serta sirkulasi udara dalam pesawat yang sangat bagus karena mengambil dan mengalirkan kembali udara bersih dari luar pesawat masuk ke dalam pesawat. Dilansir dari Kompas, IATA menyatakan bahwa kabin pesawat menjadi tempat dengan risiko rendah penularan Covid-19, meski virus corona varian Omicron dinilai lebih mudah menular dibanding varian lain. Dengan demikian muncul berbagai iklan dari perusahaan penerbangan yang menggambarkan proses pesawat mereka yang selalu di desinfeksi secara berkala dan steril serta terbebas dari virus dan bakteri. (Sumber : [iata.org](http://iata.org) diunduh pada 03 Maret 2022)

Dalam penelitian, memiliki variabel dependen *Passenger Complaint* dan *Passanger Loyalty*. Variabel dependen ini penting karena menjelaskan sebuah akibat dari variabel independen sehingga kemudian dapat ditindaklanjuti dalam penelitian untuk mendapatkan hasil yang saling berkaitan antar variabel. Pada penelitian ini akan meneliti mengenai loyalitas pelanggan pada perusahaan penerbangan atau maskapai Lion Air dengan perbandingan maskapai Citilink yang merupakan kompetitor dalam kelas *Low Cost Carrier*. Pelanggan akan cenderung menyukai barang termasuk tiket pesawat yang murah dan terjangkau. Dalam hal ini Lion Air dan Citilink menjadi pilihan pelanggan dan sering dibandingkan karena menawarkan layanan yang sama yaitu tanpa layanan makanan juga sama - sama mendapatkan bagasi 20 kg secara Gratis. Lingkungan pasar yang kompetitif antara dua perusahaan ini membuat Lion Air dan Citilink selalu ingin menawarkan harga yang murah namun tetap mengedepankan keselamatan dan kenyamanan bagi

penumpang nya. Dari segi jenis pesawat pun kedua perusahaan ini menggunakan jenis pesawat yang berbeda, Lion Air menggunakan Boeing dan Citilink menggunakan Airbus tentunya ini akan menjadi perbandingan yang tepat dari segi pelanggan. Beberapa pelanggan memiliki pendapat tersendiri terhadap kenyamanan jenis pesawat namun sebagian besar juga tidak, maka hal ini perlu diteliti. (Sumber : ojs.balitbanghub.dephub.go.id diunduh pada 06 Maret 2022)

### **1.2 Batasan Masalah**

Pembatasan ruang lingkup penelitian ditetapkan agar dalam penelitian nanti terfokus pada pokok permasalahan yang ada beserta pembahasannya, sehingga diharapkan tujuan penelitian nanti tidak menyimpang dari sarannya. Ruang lingkup penelitian ini dibatasi oleh faktor-faktor sebagai berikut:

1. Pria dan Wanita
2. Usia 18 - 60 tahun (Kotler dan Armstrong, 2010)
3. Berdomisili di Surabaya
4. Telah menggunakan Lion Air setidaknya 2 kali dalam 12 bulan terakhir
5. Pernah transit penerbangan menggunakan Lion Air
6. Mengetahui fasilitas wifi dalam pesawat Lion Air

### **1.3 Rumusan Masalah**

Berikut masalah - masalah yang diuji dalam penelitian ini sekaligus mengukur kepuasan pelanggan :

1. Apakah *accessibility* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air di Surabaya?

2. Apakah *comfort* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air di Surabaya?
3. Apakah *connectivity* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air di Surabaya?
4. Apakah *information service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air di Surabaya?
5. Apakah *operation schedule* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air di Surabaya?
6. Apakah *personalized services* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Penumpang Lion Air di Surabaya?
7. Apakah *reliability* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air di Surabaya?
8. Apakah *safety and security* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air di Surabaya?
9. Apakah *ticket service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Lion Air di Surabaya?

#### **1.4 Kontribusi Penelitian**

1. Lion Air

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi Lion Air, sebagai perusahaan penerbangan atau penyedia transportasi udara di Indonesia, karena hasil penelitian ini dapat menunjukkan adanya kebutuhan serta keinginan dari pelanggannya dalam rangka memuaskan dan menjaga loyalitas penumpang setia nya serta para *traveler* di Indonesia.

## 2. Referensi Akademik

Penelitian ini sangat bermanfaat untuk kepentingan peneliti kedepan serta peneliti dapat menggunakan hasil penelitian ini dan menerapkannya dalam usaha peneliti kedepan untuk membangun loyalitas pelanggan terhadap sebuah usaha.

### **1.5 Keterbatasan Penelitian**

Fokus penelitian ini adalah mengetahui, meneliti, serta mengidentifikasi faktor-faktor signifikan yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pelanggan dalam menggunakan jasa penerbangan perusahaan penerbangan atau maskapai Lion Air untuk melakukan perjalanan. Faktor ini adalah ekspektasi pelanggan berdasarkan: kehandalan, jaminan, fasilitas, karyawan, ketepatan waktu, pelayanan, responsif; dan harga. Responden penelitian ini dibatasi pada responden pelanggan Lion Air yang naik Lion Air dalam kurun waktu 6 bulan terakhir. Penelitian dilakukan di sekitar wilayah Surabaya dari bulan Maret 2022 sampai Mei 2022.

### **1.6 Sistematika Penulisan**

Garis besar penelitian menjelaskan tentang sistematika penulisan penelitian ini. Secara garis besar dibagi menjadi lima bab sebagai berikut:

#### Bab I

Bab ini menetapkan masalah penelitian bagi pembaca. Ini juga memberikan informasi latar belakang yang mendefinisikan masalah dan istilah-istilah penting. Dia menentukan tujuan penelitian yang dieksplorasi secara lebih rinci untuk berkontribusi dalam memahami masalah penelitian.

## Bab II

Bab ini merangkum studi utama dan temuan yang telah dipublikasikan pada topik penelitian dan bagaimana penelitian ini berkontribusi atau menambah apa yang telah dipelajari. Bab ini juga menyatakan deskripsi yang jelas tentang teori - teori yang berlaku untuk masalah penelitian, penjelasan mengapa itu relevan, dan bagaimana upaya pemodelan menjawab hipotesis yang akan diuji.

## Bab III

Bab ini menjelaskan kegiatan teknis dan ilmiah rinci yang meliputi desain penelitian, rencana pengambilan sampel, instrumentasi, alat statistik, dan pengolahan data.

## Bab IV

Bab ini mengatur presentasi logis dari temuan yang menjawab pertanyaan penelitian, dan fokus pada bagaimana temuan kunci ini berhubungan kembali dengan teori dan peneliti sebelumnya yang disajikan di awal penelitian.

## Bab V

Bab ini menguraikan implikasi, kesimpulan, dan rekomendasi yang diharapkan untuk memajukan studi topik penelitian dengan kontribusi teoretis, metodologis, atau substantifnya yang mungkin diperlukan untuk mengatasi keterbatasan fakta empiris yang ada.