

## **Bab I**

### **PENDAHULUAN**

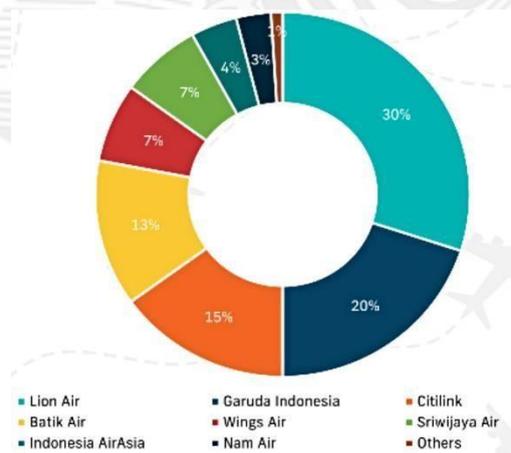
#### **1.1 Latar Belakang Permasalahan**

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  
 diunduh 16 Maret

TAHUN 2015  
 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 dan di peringkat ke 4 ada Batik Air. 4 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 Batik Air maskapai yang identik dengan ekor pesawatbermotif Batik dan identik merupakan maskapai penerbangan *full service* dari maskapai ber logo kepala singa. Perjalanan Batik Air bermula pada 3 Mei 2013, Batik Air sukses melaksanakan terbang perdana dengan Rute Jakarta (CGK) - Manado (MDC) dengan menggunakan pesawat Boeing 737-900ER. Kini Batik Air telah memiliki sebanyak 58 unit pesawat yang terdiri dari 1 unit Pesawat Airbus A330, 1 unit pesawat jenis Airbus A320 NEO, 36 unit pesawat Airbus A320-200 CEO, dan 27 unit pesawat Boeing 737-800 NG.



Gambar 1.2 Jumlah Armada Batik Air  
 Sumber: BATIKMAG MARET-APRIL 2023

Keberhasilan Batik Air ini karena mereka menjalankan model bisnis *Full Service Airline* maskapai berlayanan penuh. Di Indonesia sendiri ada 2 maskapai besar yang tergolong dalam kategori *Full Service Airline* yaitu Garuda Indonesia dan Batik Air.



Gambar 1.3 Kabin Pesawat Batik Air

Sumber: [charlesryan77w.blogspot.com](http://charlesryan77w.blogspot.com)



Gambar 1.4 Kabin Pesawat Garuda Indonesia

Sumber: dokumentasi pribadi

Model bisnis *Full Service Airline* telah berkembang pesat, Menurut Jaško dan Marinković (2016), *Full Service Airlines* adalah angkutan udara yang biasanya dimiliki oleh suatu negara atau perusahaan besar atau badan usaha milik negara yang beroperasi dalam berbagai rute baik domestik maupun internasional dan menyediakan berbagai layanan seperti perbedaan kelas yaitu ekonomi, bisnis, hingga kelas utama, hiburan dalam penerbangan, menyajikan makanan dan minuman, tersedia *in-flight shopping*, serta fasilitas ruang tunggu atau *executive lounge* untuk penumpang kelas executive atau penumpang yang memiliki member dalam tingkatan tertentu. *Full Service Airline* mengutamakan pelayanan terbaik kepada penumpang. Salah satu perbedaan yang paling mencolok selain layanan adalah mengenai harga tiket pesawat nya. *Full Service Airline* relatif lebih mahal daripada maskapai lainnya hal itu karen *Full Service Airline* memberikan pelayanan mulai dari makanan, minuman, serta hal – hal lain untuk memberikan kenyamanan kepada penumpang.

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Batik Air dan Garuda Indonesia yang sama-sama dalam kategori *Low Cost Carrier*

(Sumber: data diolah peneliti berdasarkan harga di Traveloka)

<b>Rute</b>	<b>Batik Air</b>	<b>Garuda Indonesia</b>
Surabaya (SUB) - Jakarta (CGK)	Rp. 1,355,600	Rp. 1,549,900
Jakarta (CGK) - Manado (MDC)	Rp. 2,858,500	Rp. 3,206,820

Perbandingan Harga Batik Air dan Garuda Indonesia yang sama - sama dalam kategori *Full Service Airline* dibandingkan dengan harga tiket pada rute dan tanggal yang sama

Berdasarkan Tabel 1.1, dapat kita simpulkan Batik Air memiliki harga yang lebih rendah dibandingkan kompetitornya di kelas yang sama yaitu Garuda Indonesia. Namun, Batik Air tetap mematuhi 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 membutuhkan biaya 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, setiap maskapai mempunyai strategi untuk menstabilkan harga jual mereka, tidak membebani penumpang, agar penjualan tetap bisa berjalan. Model *Full Service Airline* berfokus kepada pelayanan kepada penumpang. Strategi penghematan biaya yang dilakukan *Full Service Airline* berbeda dengan maskapai *Low Cost Airline* atau maskapai berbiaya rendah yang

contohnya *Low Cost Airline* akan menekan biaya operasional 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. Sedangkan terhadap *Full Service Airline*, maskapai harus memberikan pelayanan yang berkelas dengan tetap mengeluarkan biaya sekecil mungkin. Misalnya, perbedaan yang mencolok mulai dari kertas *boarding pass* yang terbuat dari bahan yang berkelas, makanan dalam penerbangan, serta pelayanan kecil yang hampir tidak dibutuhkan oleh semua penumpang tapi bermakna bagi beberapa penumpang. Misalnya, dalam Batik Air kertas *boarding pass* serasa biasa serupa dengan maskapai berbiaya rendah di grup nya, kemudian penyajian makanan dimana, Garuda Indonesia menggunakan kotak atau kertas dengan bahan lebih premium sedangkan Batik Air biasanya tidak ada kertas, bentuk roti yang kecil, air minum dengan kemasan kecil, kemudian Garuda Indonesia sebelum pandemi memberikan permen kepada penumpang sebelum terbang, kini diganti dengan personal *health kit* yang berisi masker, *hand sanitizer*, serta tissue basah. Kemudian ada bantal dan selimut di setiap kursi penumpang yang dapat digunakan penumpang, sedangkan di Batik Air tidak ada sama sekali. Maka dari itu, hal – hal yang sifatnya pelayanan ini mempengaruhi harga. Walaupun banyak hal yang ditekan untuk pengeluarannya seminim mungkin, Batik 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 2.2 Kompetitor Batik Air

(Sumber: data diolah peneliti dari berbagai sumber)

Maskapai	Jenis Pesawat	Kapasitas Kursi Economy/Business	Fasilitas	
Batik Air	Boeing 737 - 800NG	150/12	Hiburan Makanan Colokan USB	
	Airbus A320-200CEO	144/12		
	Airbus A320 NEO	144/12		
	Airbus A330	374/18		
Garuda Indonesia	ATR 72-600	70	Hiburan Makanan Colokan USB	
	Boeing 737-800NG	150/12		atau
	Boeing 737 Max 8	162/12		
	Boeing 777-300ER	162/8		
	Airbus A330-200	268/38/8		
	Airbus A330-300	242/18		atau
	Airbus A330-900NEO	186/36		
		263/24		atau
	215/36			
	277/24			

Bukan hanya dari segi biaya, perbandingan dilakukan dari Tabel 1.2 diatas, Batik Air dan Garuda Indonesia sama – sama memiliki karakteristik operasional sebagai *Full Service Airline*. Untuk meningkatkan pelayanan, mereka mengoperasikan berbagai jenis pesawat dari ukuran kecil hingga besar untuk menjangkau dari rute domestik hingga internasional. 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.

Batik Air hanya menawarkan 2 jenis kelas yaitu *Economy Class* dan *Business Class*, dengan pelayanan yang berbeda, di kelas bisnis mulai dari penumpang datang akan mendapatkan jalur khusus untuk antri *check in* dan mendapatkan bagasi 30kg, dan penumpang bisnis berhak masuk ruang tunggu eksklusif atau *lounge* sambil makan minum saat menunggu penerbangan, proses *boarding* pun akan diprioritaskan, kabin akan terasa lebih privat dan makanan yang disajikan lebih berkelas. Sedangkan, untuk kelas ekonomi, mendapatkan bagasi 20kg, tidak mendapat fasilitas ruang tunggu eksklusif atau *lounge* namun pelayanan yang diberikan tetap mendapatkan makanan dengan menu yang berbeda dengan kelas bisnis. Kompetitor nya yaitu Garuda Indonesia sedikit berbeda, Garuda memiliki 3 kelas untuk penumpang yaitu *First Class*, *Business Class*, dan *Economy Class*. Kelas Utama atau *First Class* memiliki pelayanan yang lebih mewah, penumpang nya bahkan bisa dijemput di rumah dengan mobil mewah, pendampingan khusus di bandara, gratis bagasi hingga 40kg, ruang tunggu khusus *first class*, makanan yang berkelas serta tempat duduk yang mewah. Untuk kelas bisnis dan ekonomi pelayanan yang diberikan sama dengan Batik Air. Yang membedakan dari ketiga kelas ini adalah layanan, serta kenyamanan kursi pesawat. Pemilihan jenis pesawat juga berpengaruh terhadap biaya operasional sebuah pesawat di mana 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 dilihat dari jenis pesawat terbanyak yang dimiliki Batik Air untuk melayani rute domestik dan

internasional nya adalah Airbus A320-200 yang bisa beroperasi hanya dengan membawa 4 orang pramugari/pramugara dan 2 Pilot, karena jumlah penumpang nya hanya 150 hingga 162 orang, sedangkan Boeing 737-800 dan 900 harus membawa 5 orang pramugari/pramugara dan 2 Pilot 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) Sedangkan untuk Garuda Indonesia, pesawat terbanyak yang mereka miliki adalah Boeing 737-800NG dengan 7 awak pesawat yang terdiri dari 5 orang Pramugara/Pramugari dan 2 orang Pilot. Dan mereka juga mengoperasikan pesawat Airbus A330 dengan 11 hingga 15 Pramugara/Pramugari dan 2 sampai 3 orang Pilot untuk penerbangan jarak jauh, dan Boeing 777-300 dengan 17 Pramugara/Pramugari dengan 2 sampai 4 orang Pilot untuk penerbangan jarak jauh kedua pesawat ini digunakan Garuda untuk rute domestik dengan penumpang terbanyak yaitu Jakarta – Denpasar Bali dan juga digunakan untuk mendukung penerbangan internasional dari Indonesia.

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 Batik Air sangat mudah karena di setiap daerah terdapat kantor perwakilan Lion Air Group, belum juga para agen dan kini merambah ke dunia digital layanan tiket Lion Air Group

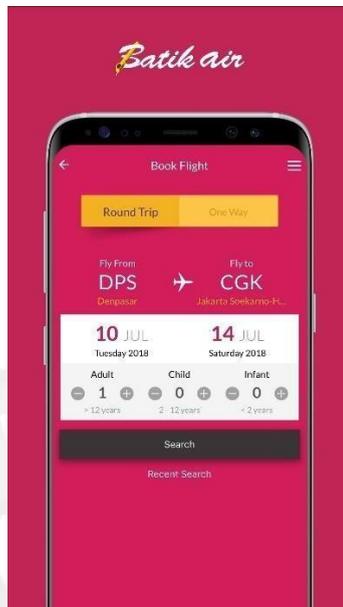
dapat dengan mudah diperoleh di Aplikasi dan Website Batik Air juga *online travel agent*.



Gambar 1.5 Gedung Batik 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 Batik Air

Sumber : apkpure.com

Aplikasi Batik Air untuk memudahkan para calon penumpang membeli tiket, melakukan *check in online* sehingga tidak perlu antri saat *check in*. *Research Gap* yang dilakukan oleh (Anas A. Salamah et al, 2022) membuktikan bahwa variabel *Accessibility* tidak berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Yuan et al, 2021) membuktikan bahwa *Accessibility* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*.

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.

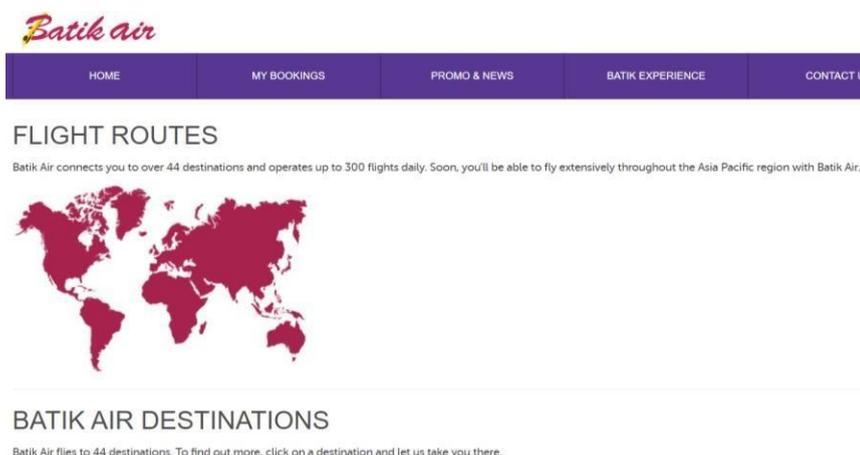


Gambar 1.7 Kursi Pesawat Batik Air

Sumber : travel.detik.com

Dari gambar 1.7, dapat kita lihat bahwa kursi pesawat Batik Air memiliki jarak antar kursi yang relatif luas serta tidak memiliki *headrest* hal ini bagi sebagian orang relatif kurang nyaman. *Research Gap* yang dilakukan oleh (Kannapat Kankaew et al, 2022) membuktikan bahwa variabel *Comfort* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Yuan et al, 2021) membuktikan bahwa *Comfort* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*.

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 Batik Air 44 Destinasi dalam maupun Luar Negeri

Sumber : batikair.com

Dari gambar 1.8 dapat kita lihat bahwa Batik Air memiliki rute di hampir semua bandara - bandara besar yang ada di Indonesia. Dilansir dari situs *website* Batik Air, Batik Air kini memiliki 36 destinasi dan melayani hingga 226 penerbangan per hari. *Research Gap* yang dilakukan oleh (Kannapat Kankaew et al, 2022) membuktikan bahwa variabel *Connectivity* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Yuan et al, 2021) membuktikan bahwa *Connectivity* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*.

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



Gambar 1.9 Informasi yang di SMS Batik Air ke Pelanggan

Sumber : Dokumen Pribadi

Dari gambar 1.9 dapat kita lihat bahwa Batik Air selalu memberikan informasi terkini kepada pelanggan mengenai penerbangannya jika jadwal penerbangan mengalami perubahan atau pembatalan dan informasi yang disampaikan sangat detail. *Research Gap* yang dilakukan oleh (Sebastian Molinillo et al, 2022) membuktikan bahwa variabel *Information Service* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Yuan et al, 2021) membuktikan bahwa *Information Service* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*.

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. *Research Gap* yang dilakukan oleh (Kannapat Kankaew et al, 2022) membuktikan bahwa variabel *Operation Schedule* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Yuan et al, 2021) membuktikan bahwa *Operation Schedule* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*.





Gambar 1.11 Pelayanan pramugari Batik Air kepada Penumpang

Sumber : Dokumentasi Pribadi

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 Batik Air

Sumber : Dokumentasi Pribadi

Setiap penumpang yang memiliki tiket Batik 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 Batik Air menduduki peringkat ke 4 di Indonesia dengan persentase ketepatan waktu sebesar 50,4%. tingkat ketepatan waktu OTP diberikan toleransi sebesar 15 menit. *Research Gap* yang dilakukan oleh (Kannapat Kankaew et al, 2022) membuktikan bahwa variabel *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Yuan et al, 2021) membuktikan bahwa *Reliability* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*.

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.



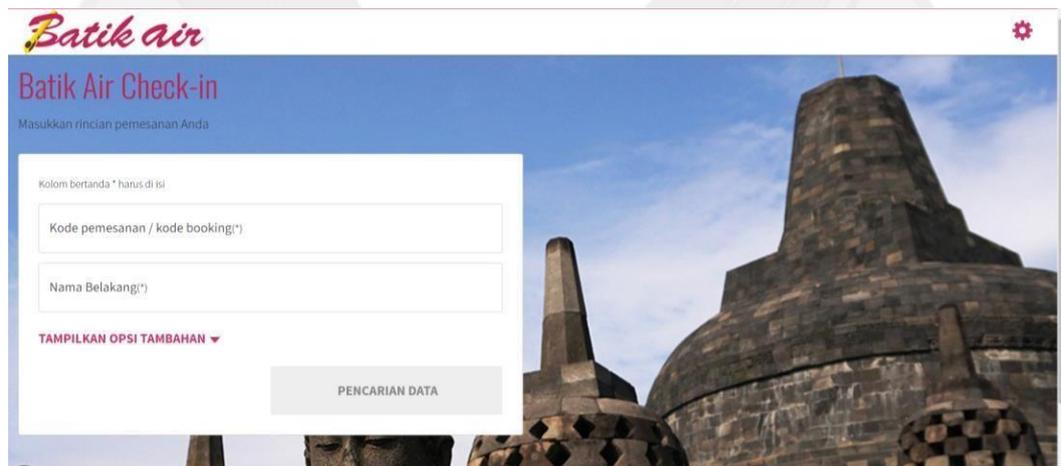
Gambar 1.13 Pengecekan armada pesawat Batik Air oleh Menteri Perhubungan

Sumber: Press Release Batik Air by Email

Seluruh armada pesawat milik Batik Air selalu dilakukan pengecekan secara berkala untuk memastikan keamanan dan keselamatan penerbangan. *ResearchGap* yang dilakukan oleh (Kannapat Kankaew et al, 2022) membuktikan bahwa

variabel *Safety and Security* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Yuan et al, 2021) membuktikan bahwa *Safety and Security* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*.

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 Batik Air untuk layanan check in penumpang

Sumber : batikair.com

Penumpang Batik Air dapat melakukan pelaporan mandiri atau *check in* mandiri menggunakan *website* Batik Air paling lama 1x24 jam sebelum waktu keberangkatan. *Research Gap* yang dilakukan oleh (Kannapat Kankaew et al, 2022) membuktikan bahwa variabel *Ticket Service* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*, sedangkan penelitian yang dilakukan oleh (Yuan et al, 2021) membuktikan bahwa *Ticket Service* berpengaruh signifikan terhadap *Passenger Satisfaction*.

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 diunduh pada 03 Maret 2022)

Dalam penelitian, memiliki variabel dependen *Passenger Complaint* dan *Passenger 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 Batik Air dengan perbandingan maskapai Garuda Indonesia yang merupakan kompetitor dalam kelas *Full Service Airline*. Pelanggan sebenarnya selain mencari harga juga selalu mencari keamanan, kenyamanan, dan pelayanan. Dalam hal ini Batik Air dan Garuda Indonesia menjadi pilihan pelanggan dan selalu dibandingkan karena menawarkan layanan yang sama yaitu penerbangan dengan layanan penuh mendapatkan makanan juga sama - sama mendapatkan bagasi 20 kg secara Gratis. Lingkungan pasar yang kompetitif antara dua perusahaan ini membuat Batik Air dan Garuda Indonesia selalu ingin menawarkan harga yang relatif terjangkau serta menawarkan pelayanan lebih, namun tetap mengedepankan keselamatan dan kenyamanan bagi penumpangnya. Dari segi jenis pesawat pun kedua perusahaan ini menggunakan jenis pesawat yang beberapa diantaranya sama yaitu Boeing 737-800NG dan Airbus A330, bagi sebagian orang hal ini tentunya ini akan dirasa sebagai persamaan yang harus dipertimbangkan. 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 sasarannya. 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 Batik Air setidaknya 2 kali dalam 12 bulan terakhir
5. Pernah transit penerbangan menggunakan Batik Air
6. Mengetahui fasilitas hiburan dalam pesawat Batik 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 Batik Air di Surabaya?
2. Apakah *comfort* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Batik Air di Surabaya?
3. Apakah *connectivity* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Batik Air di Surabaya?
4. Apakah *information service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Batik Air di Surabaya?

5. Apakah *operation schedule* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Batik Air di Surabaya?
6. Apakah *personalized services* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Penumpang Batik Air di Surabaya?
7. Apakah *reliability* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Batik Air di Surabaya?
8. Apakah *safety and security* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Batik Air di Surabaya?
9. Apakah *ticket service* berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Penumpang Batik Air di Surabaya?

#### **1.4 Kontribusi Penelitian**

##### **1. Batik Air**

Penelitian ini dapat bermanfaat bagi Batik 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 Batik 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 Batik Air yang naik Batik 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.