

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PENUMPANG PESAWAT LION AIR DI PONTIANAK**

SKRIPSI

OLEH :

**HESTIN MEILINDA
NIM. 141310088**



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK**

2020

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PENUMPANG PESAWAT LION AIR DI PONTIANAK**

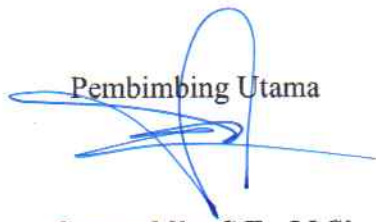
Tanggung Jawab Yuridis Kepada :

HESTIN MEILINDA
NIM. 141310088

Program Studi Manajemen

**Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat dan Lulus Dalam Ujian
Skripsi/Komprehensif
Pada Tanggal : 11 Maret 2020**

Majelis Penguji :

Pembimbing Utama


Samsuddin, S.E., M.Si
NIDN. 1113117701

Pembimbing Pembantu


Neni Triana M, S.E., M.M
NIDN. 1009028104

Penguji Utama


Devi Yasmin, S.E., M.M
NIDN. 0030066701

Penguji Pembantu


Fita Kurniasari, S.M.B., M.A.B
NIDN. 1104079002

Pontianak, 11 Maret 2020

**Disahkan Oleh :
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PONTIANAK
DEKAN**



Samsuddin, S.E., M.Si
NIDN. 1113117701

KATA PENGANTAR

Penulis mengucapkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Penumpang Pesawat Lion Air Di Pontianak”** ini dengan baik.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. H. Helman Fachri, S.E., M.M., selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Pontianak.
2. Bapak Samsuddin, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak sekaligus Dosen Pembimbing Utama yang telah memberikan banyak masukan serta arahan, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Devi Yasmin, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan motivasi dan dorongan bagi penulis.
4. Ibu Neni Triana M, S.E., M.M., selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak sekaligus Dosen Pembimbing kedua yang dengan sabar telah memberikan bimbingan, arahan, dan masukan selama penyusunan skripsi.
5. Segenap Dosen dan Staf pada Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Pontianak yang telah memberikan

pengajaran, ilmu, pengalaman, bantuan dan pelayanan selama penulis menemupuh pendidikan.

6. Pimpinan PT Lion Mentari Airlines yang telah memperkenankan penulis untuk melakukan penelitian, memberikan data dan informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
7. Kedua orang tuaku, Bapak Syahrudin dan Ibu Junaidah, serta abangku Debby Dendramayu, serta kakak-kakakku Dwi Vienda Sari dan Devi Oktarina yang selalu memberikan kasih sayang, motivasi, perhatian, dan doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada suamiku Muchamad Hariri Pahlawan dan anakku Albirru Thufail Rayyan yang turut memberikan dukungan, motivasi, perhatian, kasih sayang serta doa selama penyusunan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabatku Gentang, Ucha, Baba, Enda, Nita dan teman-teman seangkatan seperjuangan dalam menuntut ilmu.

Dalam penelitian skripsi ini, penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Maka dengan segala kerendahan hati kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Semoga Allah SWT senantiasa selalu memberikan limpahan rahmat kepada semua pihak yang telah membantu penulis.

Pontianak, Februari 2020
Penulis,

HESTIN MEILINDA
NIM : 141310088

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang pesawat Lion Air di Pontianak. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang pesawat Lion Air yang berangkat dari Pontianak. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 100 orang yang ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data yang dilakukan adalah analisis regresi linier sederhana, koefisien korelasi, koefisien determinasi, dan uji kelayakan model.

Hasil perhitungan regresi linier sederhana menunjukkan persamaan: $Y = 1,193 + 0,666X$. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,591, nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel loyalitas konsumen (Y) adalah cukup. Nilai koefisien determinasi (R²) sebesar 0,350, hal ini berarti bahwa 35,0% loyalitas konsumen dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu sebesar 65,0% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Hasil uji kelayakan model menunjukkan bahwa nilai F hitung 52,658 > F tabel 3,94, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas konsumen yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Loyalitas Konsumen.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
ABSTRAK	iii
DAFTAR ISI.....	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Permasalahan.....	6
C. Pembatasan Masalah	6
D. Tujuan Penelitian	7
E. Manfaat Penelitian	7
F. Kerangka Pemikiran.....	8
G. Metode Penelitian.....	11
1. Jenis Penelitian.....	11
2. Teknik Pengumpulan Data.....	11
3. Populasi dan Sampel	12
4. Variabel Penelitian	14
5. Skala Pengukuran	14
6. Analisis Data	15
BAB II LANDASAN TEORI.....	20
A. Pemasaran	20
B. Manajemen Pemasaran	21
C. Jasa	21
D. Kualitas Jasa.....	23
E. Loyalitas Konsumen.....	23
BAB III GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	26
A. Sejarah Perusahaan.....	26
B. Visi dan Misi	27
1. Visi	27

2. Misi	27
C. Struktur Organisasi	27
D. Aspek Sumber Daya Manusia.....	33
BAB IV ANALIS DAN PEMBAHASAN	36
A. Karakteristik Responden	36
B. Analisis Data	39
1. Uji Instrumen	39
a. Uji Validitas	39
b. Uji Reliabilitas	40
2. Uji Normalitas	42
3. Analisis Regresi Linier Sederhana	42
4. Koefisien Korelasi (R)	43
5. Koefisien Determinasi (R^2).....	44
6. Uji Kelayakan Model (Uji-F).....	44
BAB V PENUTUP.....	45
A. Kesimpulan	45
B. Saran.....	46
DAFTAR PUSTAKA	47

DAFTAR TABEL

1.1	Jumlah Maskapai yang Beroperasi di Bandar Udara Internasional Supadio – Pontianak Tahun 2016-2018	3
1.2	Seat Occupancy Rate Keberangkatan Tahun 2016 - 2018.....	4
1.3	Seat Occupancy Rate Kedatangan Tahun 2016 - 2018.....	5
1.4	Skala Pengukuran.....	15
1.5	Tingkat Korelasi dan Kekuatan Hubungan	18
3.1	Jumlah Karyawan Berdasarkan Bagian Tahun 2019	34
4.1	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	36
4.2	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	37
4.3	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan	37
4.4	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	38
4.5	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Lion Air	38
4.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Tujuan Penerbangan	39
4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	39
4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y)	40
4.9	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X).....	41
4.10	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Loyalitas (Y).....	41
4.11	Hasil Uji Normalitas	42
4.12	Hasil Perhitungan Analisis Regresi Linier Sederhana	42
4.13	Koefisien Korelasi (R)	43
4.14	Hasil Perhitungan (Uji-F).....	44

DAFTAR GAMBAR

1.1 Kerangka Pemikiran.....	10
3.1 Struktur Organisasi PT Lion Mentari Airlines	
Cabang Pontianak.....	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Kuesioner Penelitian.....	48
Lampiran 2.	Data Identitas Responden.....	52
Lampiran 3.	Tabulasi Jawaban Responden Tentang Kualitas Pelayanan (X)	58
Lampiran 4.	Tabulasi Jawaban Responden Tentang Loyalitas (Y)	62
Lampiran 5.	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X)	66
Lampiran 6.	Hasil Uji Validitas Variabel Loyalitas (Y).....	71
Lampiran 7.	Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan (X) dan Variabel Loyalitas (Y)	74
Lampiran 8.	Hasil Uji Normalitas	75
Lampiran 9.	Analisis Regresi Linier Sederhana, Koefisien Korelasi dan Determinasi, Uji Kelayakan Model (Uji-F).....	76

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam era digitalisasi ini, kualitas pelayanan dan pelanggan merupakan dua faktor yang penting. Organisasi harus menekankan pada pentingnya kualitas pelayanan dan pelanggan. Biasanya kualitas pelayanan yang baik akan diikuti dengan loyalitas pelanggan akan produk yang bersangkutan. Oleh karena itu organisasi harus selalu melakukan perbaikan kualitas untuk memenuhi keinginan pelanggan, organisasi harus berusaha agar harapan pelanggan terpenuhi atau bahkan kalau bisa terlampaui. Di jaman sekarang ini, kegiatan yang dilakukan oleh masyarakat lebih banyak dan semakin beragam jenisnya. Untuk menunjang berbagai aktivitas tersebut transportasi memainkan perannya untuk menunjang kebutuhan perpindahan dari satu tempat ketempat lain. Dengan adanya transportasi maka masyarakat dapat dengan mudah mengakses berbagai daerah baik dalam jarak dekat maupun jarak jauh yang umumnya tidak dapat ditempuh dengan berjalan kaki.

Saat ini alat transportasi pesawat terbang menjadi kebutuhan bagi masyarakat, terbukti dengan semakin banyaknya armada pesawat yang di sediakan berbagai perusahaan jasa penerbangan bahkan mengembangkannya hingga bisa masuk ke daerah terpencil. Seiring semakin meningkatnya permintaan jasa industri penerbangan, perusahaan terus mengembangkan jaringan penerbangan hingga ke kota-kota pertumbuhan ekonomi dan wisata

baru di wilayah barat dan timur Indonesia. Persaingan yang semakin ketat akan membuat para pelaku bisnis menjadi lebih bersemangat dalam memberikan pelayanan terhadap konsumen, bertujuan untuk memberikan rasa puas terhadap pelanggan dan dapat memiliki daya saing dibandingkan kompetitor. Meningkatnya jumlah pelanggan merupakan bukti nyata keberhasilan perusahaan dalam mencapai tujuan, karena semakin meningkatnya jumlah pelanggan maka akan semakin meningkat pula jumlah penjualan dan profitabilitas, peluang besar bagi perusahaan untuk memperluas market share, mempertinggi nilai perusahaan dan loyalitas pelanggan. Sebaliknya, jika terjadi penurunan jumlah pelanggan berarti menurun pula jumlah penjualan dan profitabilitas.

PT Lion Mentari Airlines, beroperasi sebagai Lion Air adalah maskapai penerbangan swasta terbesar di Indonesia, di mana maskapai penerbangan ini menguasai sebagian besar pangsa pasar domestik. Maskapai penerbangan ini didirikan pada Oktober 1999 dan mulai beroperasi pada tanggal 30 Juni 2000, di mana maskapai penerbangan ini menerbangkan penumpang berjadwal antara Jakarta dan Pontianak dengan menggunakan pesawat Boeing 737-200 yang disewa. Maskapai ini mengoperasikan penerbangan penumpang berjadwal dengan jaringan yang luas dari Jakarta ke 56 tujuan (per Juli 2010).

Berikut ini adalah data maskapai yang beroperasi di Bandara Internasional Supadio-Pontianak Tahun 2016-2018, sebagaimana ditampilkan pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1
PT Angkasa Pura II (Persero)
Jumlah Maskapai yang Beroperasi
di Bandar Udara Internasional Supadio-Pontianak
Tahun 2016-2018

No	Perusahaan Maskapai	Alamat	Rute/Jurusan
1	PT Express Airlines	Jln. Arteri Supadio Km. 17, Kubu Raya	JOG-PNK/PNK-JOG BDO-PNK/PNK-BDO
2	PT Sriwijaya Airlines a. Sriwijaya Air b. Nam Air	Jln. Imam Bonjol No. 26 A, Pontianak	CGK-PNK/PNK-CGK JOG-PNK/PNK-JOG KTG-PNK/PNK-KTG PSU-PNK/PNK-PSU
3	PT Lion Mentari Airlines a. Lion Air b. Wings Air c. Batik Air	Jln. Sidas, Pontianak	CGK-PNK/PNK-CGK SUB-PNK/PNK-SUB BPN-PNK/PNK-BPN BDO-PNK/PNK-BDO BTH-PNK/PNK-BTH UPG-PNK/PNK-UPG SRG-PNK/PNK-SRG KCH-PNK/PNK-KCH CGK-PNK/PNK-CGK
4	PT Citilink Airlines	Jln. Arteri Supadio Km. 17, Kubu Raya	SUB-PNK/PNK-BTH CGK-PNK/PNK-SUB BTH-PNK/PNK-SUB SUB-PNK/PNK-CGK
5	PT Garuda Indonesia	Jln. Rahadi Usman No. 8A, Pontianak	CGK-PNK/PNK-CGK
6	PT Indonesia Airasia	Jln. Arteri Supadio Km. 17, Kubu Raya	KUL-PNK/PNK-KUL KCH-PNK/PNK-KCH

Sumber : PT Angkasa Pura II (Persero) Bandar Udara Internasional Supadio, 2019

Tabel 1.1 menunjukkan bahwa PT Lion Mentari Airlines termasuk dalam 9 maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak.

PT Lion Mentari Airlines mempunyai 2 jenis pesawat, yaitu pada Tahun 2016 Lion Air Boeing 737-300/400 NG, dan pada Tahun 2017 sampai dengan 2018 Lion Air Boeing 737-800 NG. Data *seat occupancy rate* keberangkatan PT Lion Mentari Airlines di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dapat dilihat pada Tabel 1.2:

Tabel 1.2
PT Lion Mentari Airlines
Seat Occupancy Rate Keberangkatan
Tahun 2016-2018

No	Tahun	Jumlah Keberangkatan (Penerbangan)	Jumlah Kursi (Penumpang)	Seat Occupancy Rate (%)
1	2016	3.240	63.000	5,14
2	2017	3.350	65.120	5,14
3	2018	3.310	63.175	5,24

Sumber : PT Lion Mentari Airlines, 2019

Tabel 1.2 menunjukkan *seat occupancy rate* keberangkatan pada PT Lion Mentari Airlines dari Tahun 2016 sampai dengan Tahun 2018. Pada Tahun 2017 *seat occupancy rate* keberangkatan sama dengan Tahun 2016, dan pada Tahun 2018 *seat occupancy rate* keberangkatan meningkat sebesar 1,94%.

PT Lion Mentari Airlines mempunyai 2 jenis pesawat, yaitu pada Tahun 2016 Lion Air Boeing 737-300/400 NG, dan pada Tahun 2017 sampai dengan 2018 Lion Air Boeing 737-800 NG. Data *seat occupancy rate*

kedatangan PT Lion Mentari Airlines di Bandar Udara Internasional Supadio Pontianak dapat dilihat pada Tabel 1.3:

Tabel 1.3
PT Lion Mentari Airlines
Seat Occupancy Rate Kedatangan
Tahun 2016-2018

No	Tahun	Jumlah Kedatangan (Penerbangan)	Jumlah Kursi (Penumpang)	Seat Occupancy Rate (%)
1	2016	2.569	47.520	5,4
2	2017	2.880	56.450	5,1
3	2018	2.430	45.478	5,3

Sumber : PT Lion Mentari Airlines, 2019

Tabel 1.3 menunjukkan bahwa pada Tahun 2017 *seat occupancy rate* kedatangan menurun sebesar 5,73%, dan pada Tahun 2018 *seat occupancy rate* kedatangan meningkat sebesar 4,70%.

Lion Air adalah salah satu perusahaan penerbangan yang berkomitmen untuk mempertahankan kualitas pelayanan kepada konsumen dan pelanggannya, dengan tujuan tetap terjalinnya hubungan baik dimasa depan serta loyalitas pelanggan dapat dipertahankan. Terdapat beberapa fasilitas pelayanan penumpang pesawat Lion Air di bandar udara Internasional Supadio Pontianak, dalam penyediaan fasilitas tersebut PT Lion Mentari Airlines bekerja sama dengan PT Angkasa Pura II (Persero) seperti, tersedianya *counter* penjualan tiket untuk pembelian tiket di Bandar Udara, tersedia 2 (dua) mesin *check-in online* di *check-in area*, tersedia 4 (empat) unit *counter check-in*, dan *Garbarata*. Fasilitas Pelayanan yang disediakan oleh PT Lion Mentari Airlines sendiri meliputi:

1. Tersedianya *baggage handling* (penanganan bagasi).
2. *Wheel chair*.

3. *Lost and found*.
4. Pelayanan pengiriman barang melalui udara (*Lion parcel*),
5. Penginapan dan transportasi jika terjadi *canceled flight* yang disebabkan pihak Lion Air untuk penumpang yang tidak berdomisili di Pontianak, kompensasi transportasi sebesar Rp. 150.000,00 untuk penumpang yang mengalami *canceled flight* namun berdomisili di Pontianak.
6. Kompensasi *delay* berupa *snack* ringan untuk keterlambatan 1 jam, makanan berat untuk keterlambatan 2 jam, boleh memilih *refund* tiket *full* atau kompensasi sebesar Rp. 300.000,00 untuk keterlambatan yang lebih dari 4 jam.

Adapun keluhan penumpang PT Lion Mentari Airlines yang sering terjadi di Bandar Udara Internasional Pontianak adalah keterlambatan penerbangan (*delay*) dan batalnya penerbangan.

Berdasarkan uraian di atas, maka dalam penelitian ini penulis mengangkat judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Penumpang Pesawat Lion Air Di Pontianak”.

B. Permasalahan

Adapun yang menjadi permasalahan dalam penelitian ini adalah “Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas penumpang pesawat Lion Air di Pontianak?”.

C. Pembatasan Masalah

Agar tidak terjadi penyimpangan, maka penulis membatasi permasalahan pada :

1. Variabel kualitas pelayanan diukur dengan dimensi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan produk-produk fisik (*tangibles*).
2. Variabel loyalitas diukur dengan dimensi pembelian berulang, kebiasaan mengkonsumsi merek, rasa suka yang besar pada merek, ketetapan pada merek, keyakinan bahwa merek tertentu merek yang terbaik, dan merekomendasikan merek kepada orang lain.

D. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang pesawat Lion Air di Pontianak.

E. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat dalam penerapan ilmu pengetahuan yang diperoleh selama di bangku kuliah khususnya berkenaan dengan Manajemen Pemasaran.

2. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi Lion Air terhadap pokok masalah yang telah disesuaikan dengan teori yang ada khususnya tentang kualitas pelayanan dan loyalitas penumpang.

3. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran dalam bidang pemasaran dan sebagai bahan bacaan bagi mahasiswa dalam proses belajar mengajar maupun penyusunan skripsi sebagai tugas akhir bagi mahasiswa.

F. Kerangka Pemikiran

Kotler (2005) dalam Sangadji dan Sopiah (2013:99) merumuskan bahwa: “Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Menurut Parasuraman (2002) dalam Sangadji dan Sopiah (2013:100) terdapat lima dimensi kualitas jasa, yaitu :

1. Keandalan (*reliability*)
Kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (*accurately*) dan kemampuan untuk dipercaya (*dependably*), terutama memberikan jasa secara tepat waktu (*on time*), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, dan tanpa melakukan kesalahan.
2. Daya Tanggap (*responsiveness*)
Kemauan atau keinginan para karyawan untuk membantu memberikan jasa yang dibutuhkan konsumen.
3. Jaminan (*assurance*)
Pengetahuan, kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya dari kontak personal untuk menghilangkan sifat keragu-raguan konsumen dan membuat mereka merasa terbebas dari bahaya dan risiko.
4. Empati (*empathy*)
Meliputi sikap kontak personal atau perusahaan untuk memahami kebutuhan dan kesulitan, konsumen, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan kemudahan untuk melakukan komunikasi dan hubungan.
5. Produk-produk Fisik (*tangibles*)
Tersedianya fasilitas fisik, perlengkapan dan sarana komunikasi, dan lain-lain yang bisa dan harus ada dalam proses jasa.

Menurut Oliver dalam Hurriyati (2005) dalam Sangadji dan Sopiah (2013:104) “Loyalitas adalah komitmen pelanggan bertahan secara mendalam

untuk berlangganan kembali atau melakukan pembelian ulang produk atau jasa terpilih secara konsisten di masa yang akan datang, meskipun pengaruh situasi dan usaha-usaha pemasaran mempunyai potensi untuk menyebabkan perubahan perilaku”.

Tjiptono (2005) dalam Sangadji dan Sopiah (2013:115) mengemukakan enam indikator yang bisa digunakan untuk mengukur loyalitas konsumen, yaitu:

1. Pembelian ulang
2. Kebiasaan mengkonsumsi merek
3. Rasa suka yang besar pada merek
4. Ketetapan pada merek
5. Keyakinan bahwa merek tertentu merek yang terbaik
6. Perekomendasi merek kepada orang lain

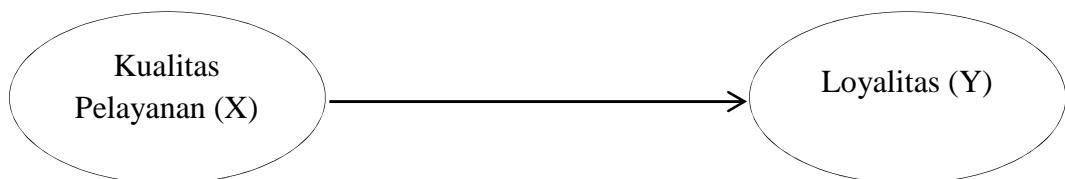
Penelitian yang digunakan sebagai penelitian pendahuluan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Penelitian yang dilakukan oleh Putra (2017) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan PT Garuda Citilink Rute Pekanbaru-Jakarta”, menyimpulkan bahwa adanya hasil yang diperoleh secara keseluruhan pelanggan PT Garuda Citilink Pekanbaru cukup loyal atau setia untuk menggunakan jasa atau layanan penerbangan yang diberikan oleh perusahaan karena cukup sesuai dengan harapan yang diharapkan pelanggan. Dari hasil penelitian kualitas pelayanan dari lima dimensi yang diteliti (*tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*) secara bersama-sama menunjukkan hasil yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan yang berarti kelima dimensi kualitas pelayanan memberikan pengaruh nyata terhadap loyalitas pelanggan.

2. Penelitian yang dilakukan oleh Arima, Sesria Iidh, Fitria Rahmi, dan Septi Mayang Sari (2018) yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air Kota Padang” menyimpulkan bahwa hasil penelitian ini menunjukkan sebagian besar pengguna jasa penerbangan Lion Air di Kota Padang memiliki skor loyalitas pelanggan pada kategori rendah, artinya pelanggan pengguna jasa penerbangan Lion Air di Kota Padang belum memiliki loyalitas terhadap jasa penerbangan Lion Air, sebagian besar pengguna jasa penerbangan Lion Air di Kota Padang menyatakan bahwa jasa penerbangan Lion Air memiliki kualitas pelayanan dengan kategori tidak berkualitas, artinya pelanggan merasakan bahwa kenyataan atau persepsi terhadap pelayanan belum dapat memenuhi harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima, serta terdapat pengaruh yang signifikan antara kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pada pengguna jasa penerbangan Lion Air di Kota Padang.

Berdasarkan teori dan penelitian pendahuluan yang dikemukakan di atas, maka kerangka pemikiran dalam penelitian ini digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1.1
Kerangka Pemikiran



G. Metode Penelitian

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian asosiatif. Menurut Siregar (2015:7): “Penelitian asosiatif/hubungan merupakan penelitian yang bertujuan untuk mengetahui hubungan antara dua variabel atau lebih”. Jadi penelitian ini bertujuan untuk mengetahui mengenai pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas penumpang Lion Air di Pontianak.

2. Teknik Pengumpulan Data

a. Data Primer

Menurut Siregar (2015:16): “Data primer adalah data yang dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan”. Data primer dalam penelitian ini diperoleh dengan cara sebagai berikut:

1) Wawancara

Menurut Siregar (2015:18): “Wawancara adalah proses memperoleh keterangan atau data untuk tujuan penelitian dengan cara tanya jawab”. Penulis melakukan tanya jawab secara langsung kepada *Airport Manager* Lion Air untuk memperoleh informasi yang berkaitan dengan penelitian.

2) Kuesioner

Menurut Sugiyono (2016:142): “Kuesioner merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi

seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya”. Kuesioner diberikan kepada seluruh responden yang menggunakan maskapai Lion Air.

b. Data Sekunder

Menurut Siregar (2015:16): “Data sekunder adalah data yang diterbitkan atau digunakan oleh organisasi yang bukan pengolahnya”. Data sekunder dalam penelitian ini berupa jumlah maskapai yang beroperasi di Bandar Udara Internasional Supadio-Pontianak, jenis pesawat dan jumlah keberangkatan, jenis pesawat dan jumlah kedatangan, struktur organisasi dan jumlah karyawan berdasarkan bagian PT Lion Mentari Airlines.

3. Populasi dan Sampel

a. Populasi

Menurut Bungin (2006:99) dalam Siregar (2015:30): “Populasi penelitian merupakan keseluruhan (*universum*) dari objek penelitian yang dapat berupa manusia, hewan, tumbuh-tumbuhan, udara, gejala, nilai, peristiwa, sikap hidup, dan sebagainya. Sehingga objek-objek ini dapat menjadi sumber data penelitian”. Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah semua penumpang pesawat Lion Air yang berangkat dari Pontianak.

b. Sampel

Sugiyono (2017:81): “Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut”. Mengingat

populasi yang tidak diketahui secara pasti, maka penentuan jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus dari Rao Purba 1996 dalam Ghazali (2011:89), yaitu sebagai berikut:

$$n = \frac{z^2}{4 (Moe)^2}$$

$$n = \frac{(1,9)^2}{4 (0,1)^2}$$

$$n = 96,04$$

$$n = 96$$

Keterangan :

n : Jumlah sampel

z : Tingkat keyakinan yang dibutuhkan dalam penelitian (95% = 1,96)

Moe : Margin Off Error (kesalahan maksimum yang ditolerir sebesar 10%)

Sampel yang digunakan dalam penelitian ini ditentukan dengan menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Siregar (2015:33): “*Purposive sampling* merupakan metode penetapan responden untuk dijadikan sampel berdasarkan kriteria-kriteria tertentu”.

Kriteria yang digunakan adalah :

- 1) Penumpang yang berumur 18 tahun keatas
- 2) Penumpang yang berangkat dari Pontianak
- 3) Penumpang yang menggunakan Lion Air atas kemauan sendiri

Dengan jumlah sampel minimal 96 responden di atas, penulis menggunakan sampel dalam penelitian ini sebanyak 100 responden dengan pertimbangan bahwa jumlah sampel tersebut cukup representative untuk mewakili populasi.

4. Variabel Penelitian

Menurut Siregar (2015:10): “Variabel adalah konstruk yang sifat-sifatnya telah diberi angka (kuantitatif) atau juga dapat diartikan variabel adalah konsep yang mempunyai bermacam-macam nilai, berupa kuantitatif maupun kualitatif yang dapat berubah-ubah nilainya”.

Variabel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Variabel Bebas

Menurut Siregar (2015:10): “Variabel bebas adalah variabel yang menjadi sebab atau merubah atau mempengaruhi variabel lain (variabel terikat)”. Variabel bebas dalam penelitian ini adalah Kualitas Pelayanan (X).

b. Variabel Terikat

Menurut Siregar (2015:10): “Variabel terikat merupakan variabel yang dipengaruhi atau menjadi akibat karena adanya variabel lain (variabel bebas)”. Variabel terikat dalam penelitian ini adalah Loyalitas (Y).

5. Skala Pengukuran

Skala pengukuran dalam penelitian ini menggunakan skala Likert. Menurut Siregar (2013:25): “Skala Likert adalah skala yang dapat

digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang tentang sesuatu objek atau fenomena tertentu”.

Adapun skala likert yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari 5 (lima) alternatif jawaban atas setiap pernyataan yang diajukan kepada responden. Kelima alternatif jawaban tersebut kemudian diberi skor, yaitu:

Tabel 1.4
Skala Pengukuran

Pernyataan	Skor
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Kurang Setuju (KS)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

6. Analisis Data

a. Uji Instrumen

1) Uji Validitas

Menurut Siregar (2015:46): “Validitas atau kesahihan adalah menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur (*a valid measure if it succesfully measure the phenomenon*)”. Uji validitas yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan uji korelasi *product moment*. Korelasi *product moment* adalah untuk menentukan besaran yang menyatakan bagaimana kuat

hubungan suatu variabel dengan variabel lain. Untuk mengetahui skor masing-masing item pernyataan valid atau tidak, maka ditetapkan kriteria sebagai berikut:

- a) Jika r hitung $\geq r$ tabel, maka instrumen atau item-item pernyataan berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan valid).
- b) Jika r hitung $< r$ tabel, maka instrumen atau item-item pernyataan tidak berkorelasi terhadap skor total (dinyatakan tidak valid).

Uji validitas dilakukan dengan bantuan aplikasi *software* SPSS 19 *for windows*.

2) Uji Reliabilitas

Menurut Siregar (2015:55): “Reliabilitas adalah untuk mengetahui sejauh mana hasil pengukuran tetap konsisten, apabila dilakukan pengukuran dua kali atau lebih terhadap gejala yang sama dengan menggunakan alat pengukur yang sama pula”. Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach's Alpha*. Menurut Siregar (2015:57): “Kriteria suatu instrumen penelitian dikatakan *reliable* bila nilai *Cronbach's Alpha* $> 0,6$ ”. Uji reliabilitas dilakukan dengan bantuan aplikasi *software* SPSS 19 *for windows*.

b. Uji Normalitas

Menurut Siregar (2017:153): “Tujuan dilakukannya uji normalitas terhadap serangkaian data adalah untuk mengetahui

apakah populasi data berdistribusi normal atau tidak”. Uji normalitas dalam penelitian ini menggunakan uji Kolmogorov-Smirnov. Jika nilai signifikansi dari hasil uji Kolmogorov-Smirnov $> 0,05$ atau $0,01$ maka asumsi normalitas terpenuhi, artinya data yang diuji berdistribusi normal.

c. Analisis Regresi Linier Sederhana

Menurut Siregar (2017:379): “Regresi linier sederhana digunakan hanya untuk satu variabel bebas (*independent*) dan satu variabel tak bebas (*dependent*). Regresi linier sederhana bertujuan untuk meramalkan atau memprediksi besaran nilai variabel tak bebas (*dependent*) yang dipengaruhi oleh variabel bebas (*independent*)”. Adapun rumus persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini dituliskan sebagai berikut:

$$= a + bX$$

Di mana:

= Loyalitas

a = Konstanta

b = Koefisien Regresi

X= Kualitas Pelayanan

d. Koefisien Korelasi (R)

Menurut Siregar (2017:337): “Koefisien korelasi adalah bilangan yang menyatakan kekuatan hubungan antara dua variabel atau lebih, juga dapat menentukan arah dari kedua variabel”.

Untuk memudahkan melakukan interpretasi mengenai kekuatan hubungan antara dua variabel, digunakan kriteria yang dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel 1.5
Tingkat Korelasi Dan Kekuatan Hubungan

Nilai Korelasi	Tingkat Hubungan
0,00 – 0,199	Sangat lemah
0,20 – 0,399	Lemah
0,40 – 0,599	Cukup
0,60 – 0,799	Kuat
0,80 – 1,000	Sangat kuat

Sumber: Siregar (2017:337)

e. Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Siregar (2017:338): “Koefisien determinasi adalah angka yang menyatakan atau digunakan untuk mengetahui kontribusi atau sumbangan yang diberikan oleh sebuah atau lebih variabel X (bebas) terhadap Y (terikat)”. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel dependen sangat terbatas, sedangkan nilai R^2 yang mendekati satu berarti variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variabel dependen.

f. Uji Kelayakan Model (Uji F)

Menurut Gani dan Amalia (2015:143): “Uji F dan *Goodnes of Fit Test* adalah pengujian kelayakan model. Model yang layak adalah model yang dapat digunakan untuk mengestimasi populasi. Model regresi dikatakan layak jika nilai F sebuah model memenuhi kriteria yang telah ditetapkan”.

Langkah uji kelayakan model adalah sebagai berikut:

1) Membuat Hipotesis:

Ho: Model regresi linier sederhana tidak dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas penumpang dalam menggunakan maskapai Lion Air yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

Ha: Model regresi linier sederhana dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas penumpang dalam menggunakan maskapai Lion Air yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

2) Menghitung Nilai F Hitung

Nilai F hitung diperoleh dengan menggunakan *software* SPSS 19 *for windows*.

3) Membandingkan F hitung dengan F tabel

Hasil uji (F hitung) akan dibandingkan dengan F tabel. Nilai F tabel diperoleh dengan melihat df_1 ($var - 1 = 2 - 1$) dan df_2 ($n - k - 1 = 100 - 1 - 1 = 98$) dengan $\alpha = 5\%$, maka nilai F tabel dapat dilihat pada Tabel Distribusi F untuk probabilitas 0,05 yang ada pada kolom ke-1 pada baris ke 98 yaitu sebesar 3,94.

4) Membuat Keputusan

a) Jika F hitung \leq F tabel, maka Ho diterima dan Ha ditolak.

b) Jika F hitung $>$ F tabel, maka Ho ditolak dan Ha diterima.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis dan pembahasan yang telah dilakukan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan beberapa hal sebagai berikut:

1. Sebagian besar responden dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki, berusia 30-39 tahun, berpendidikan SMA, bekerja sebagai pegawai swasta, menggunakan Lion Air lebih dari 3 kali, dan memiliki tujuan penerbangan DKI Jakarta.
2. Hasil perhitungan regresi linier sederhana menunjukkan persamaan:
 $= 1,193 + 0,666X$.
3. Nilai koefisien korelasi (R) sebesar 0,591. Nilai ini menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kualitas pelayanan (X) dengan variabel loyalitas (Y) adalah cukup.
4. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,350. Hal ini berarti bahwa 35,0% loyalitas dapat dijelaskan oleh kualitas pelayanan, sedangkan sisanya yaitu sebesar 65,0% dipengaruhi oleh variabel-variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
5. Hasil uji kelayakan model menunjukkan bahwa nilai F hitung 52,658 > F tabel 3,94, maka dapat disimpulkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi loyalitas yang dipengaruhi oleh kualitas pelayanan.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dibuat, maka dapat diberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Umum

PT. Lion Mentari *Airlines* diharapkan dapat mempertahankan kualitas pelayanannya terhadap konsumen.

2. Khusus

PT. Lion Mentari *Airlines* dapat meningkatkan lagi kualitas pelayanan yang ada dengan memperhatikan berbagai dimensi, yaitu:

- a. Pada dimensi jaminan disarankan untuk mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staff, bebas dari bahaya, resiko atau keragu-raguan.
- b. Pada dimensi wujud, disarankan agar meliputi penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan komunikasi.
- c. Pada dimensi kebiasaan mengonsumsi merek, disarankan agar meliputi kemudahan dalam menjalin relasi, komunikasi yang baik dan perhatian, serta pemahaman terhadap konsumen.

DAFTAR PUSTAKA

- Arima, Sesria Iidh, Fitria Rahmi, Septi Mayang Sari. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air Kota Padang*. *Jurnal RAP UNP*. Vol.9 (1), Hal. 82-91.
- Gani, Irwan, dan Siti Amalia. 2015. *Alat Analisis Data : Aplikasi Statistik Untuk Penelitian Bidang Ekonomi Dan Sosial*. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro, Semarang.
- Kotler, Philip, dan Gary Armstrong. 2008. *Prinsip-Prinsip Pemasaran*. Edisi Ke-12. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Kotler, Philip, dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Edisi Ke-13. Penerbit Erlangga, Jakarta.
- Putra. 2017. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan PT. Garuda Citilink Rute Pekanbaru-Jakarta*. *Jurnal Jom FSIP*. Vol. 4 (2), Hal. 1-15.
- Sangadji, Etta Mamang, dan Sopiah. 2013. *Perilaku Konsumen*. Penerbit CV Andi Offset, Yogyakarta.
- Siregar, Syofian. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif*. Prenadamedia Group, Jakarta.
- _____. 2017. *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. PT Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiyono. 2016. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta, Bandung.
- _____. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. CV Alfabeta, Bandung.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 1 Tahun 2009 Tentang Penerbangan.