



PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOW COST CARRIER (LCC) PADA MASKAPAI CITILINK TERHADAP KEPUASAAN WISATAWAN DOMESTIK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL LOMBOK ZAINUDDIN ABDUL MADJID

Mindah Kurniatun¹, Hodi, S.Ip., M.M²

¹ Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, mindahkurniatun02@gmail.com

² Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, hodi@sttkd.ac.id

Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan
Yogyakarta

ABSTRAK

The Effect of Low Cost Carrier (LCC) Service Quality on Citilink Airlines on Domestic Tourist Satisfaction at Zainuddin Abdul Majid Airport : Minda Kurniatun. Air transportation is one type of transportation that is considered to have good efficiency, effectiveness, speed, safety and comfort for passengers who will travel. Therefore, we can see how big the role of air transportation is in supporting the success of the tourism industry. One of the airlines that provides flights from various cities in Indonesia to Lombok is Citilink Airlines. This airline provides Low Cost Carrier services. This service makes savings from full service services, where these savings will have an impact on reducing the price of airline tickets offered. This study aims to determine the effect of Low Cost Carrier service quality on Citilink Airlines on the satisfaction of domestic tourists at Lombok International Airport. And to find out the magnitude of the influence of the quality of Low Cost Carrier services on Citilink Airlines on the satisfaction of domestic tourists at Lombok International Airport. To see if the service has a synchronous impact on Citilink passenger satisfaction.

This study uses quantitative testing with an overview of the selected strategy as important information using a questionnaire. The population that will be used in this study are Citilink airline passengers at Zainuddin Abdul Majid Airport. on a sample of 60 respondents. The data analysis technique used the help of IMB SPSS statistics²¹.

The results obtained a significance value of $0.000 < 0.05$. So it can be concluded that H_a which states the quality of service has a significant effect on the satisfaction of domestic tourists at Lombok International Airport. The influence of service quality variables on Citilink airline customer satisfaction can be seen from result test Coefficient Determination that coefficient correlation (R) is 0.479, which means that there is a strong relationship between the independent variable and the dependent variable because the R value is close to 1. This shows that the greater the X value, the greater the Y value. The R^2 value is 0.230, which means that 23% of customer satisfaction is affected. service quality variable. This shows that the perceived service quality has a strong influence on customer satisfaction for domestic tourists at Lombok International Airport.

Keywords: Service Quality, Tourist Satisfaction

1. PENDAHULUAN

Transportasi yang sangat berpengaruh bagi perkembangan wisata terutama transportasi udara yang sering digunakan untuk perjalanan jarak jauh dan melintas bumi (internasional), kemudian berkembang menjadi penerbangan jarak menengah bahkan yang jarak pendek. Hubungan itu berlaku dua arah dimana kedua sektor saling mempengaruhi. Adapun akses transportasi yang baik akan meningkatkan kunjungan penumpang dan wisatawan.

Maka dari itu kita bisa melihat seberapa besar peran dari transportasi udara dalam menunjang keberhasilan industri para wisatawan. Pertumbuhan jumlah kunjungan wisatawan dengan menggunakan transportasi udara tidak terlepas dari usaha perusahaan penerbangan itu sendiri sebagai pelayanan dalam menyediakan jasa transportasi bagi wisatawan.

Low cost carrier merupakan penerbangan dengan mengupayakan harga seefisien mungkin. Jika dibandingkan harga pada penerbangan regular melalui pengurangan berbagai fasilitas seperti yang didapatkan pada penerbangan full service seperti magazine, in flight entertainment, inflight shop, lounge, free taxi after landing, exclusive frequent flier services dan lain sebagainya (Sandy, 2015).

PT. Citilink Indonesia (Citilink) adalah sebuah maskapai penerbangan berbiaya murah atau Low Cost Carrier (LCC) anak perusahaan dari PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Perusahaan ini berdiri tahun 2001 sebagai Unit Bisnis Strategis (UBS) dari Garuda Indonesia dan difungsikan sebagai salah satu alternatif penerbangan berbiaya murah di Indonesia. Kepuasan wisatawan pengguna jasa Maskapai Citilink. Kepuasan wisatawan yang dimaksud yaitu berdasarkan layanan low cost carrier yang diberikan oleh Maskapai Citilink terhadap wisatawan.

Kepuasan wisatawan merupakan tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapan. Apabila kinerja dibawah harapan, maka pelanggan akan kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan akan puas sedangkan apabila kinerja melebihi harapan pelanggan akan sangat puas (Oliver dalam Supranto, 2006).

Kepuasan Pelanggan akan tercapai jika pelayanan yang diterima oleh wisatawan dirasakan puas. layanan yang diberikan oleh Maskapai Citilink hanya bisa dirasakan oleh penerima layanan tersebut (wisatawan). Kepuasan wisatawan akan meningkat seiring meningkatnya pelayanan low cost carrier yang diberikan oleh Maskapai Citilink. Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka penulis mengangkat permasalahan dan melakukan penelitian pada saat praktek kerja lapangan yaitu tentang "Pengaruh Kualitas Layanan Low Cost Carrier (LCC) Pada Maskapai Citilink Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik Di Bandar Udara Internasional Zainuddin Abdul Majid Lombok "

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik mengambil judul " PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOW COST CARRIER (LCC) PADA MASKAPAI CITILINK TERHADAP KEPUASAAN WISATAWAN DOMESTIK DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL LOMBOK ZAINUDDIN ABDUL MADJID"

1.1. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang diatas penulis merumuskan permasalahan sebagai berikut:

- a. Adakah pengaruh Kualitas layanan Low Cost Carrier pada Maskapai Citilink terhadap kepuasan wisatawan domestik di Bandar Udara Internasional Lombok.
- b. Seberapa besar pengaruh kualitas layanan Low Cost Carrier pada Maskapai Citilink terhadap kepuasan wisatawan domestik di Bandar Udara Internasional Lombok.

PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOW COST CARRIER (LCC) PADA MASKAPAI CITILINK TERHADAP KEPUASAAN WISATAWAN DOMESTIK DI BANDAR UDARA INTERNATIONAL LOMBOL ZAINUDDING ABDUL MADJID

1.2. Batasan Masalah

Agar memudahkan penulis dalam memecahkan masalah maka penelitian ini hanya terbatas pada :

Penulis membatasi masalah dengan melakukan penelitian kepada wisatawan/penumpang domestik yang menggunakan jasa dari maskapai Citilink dan meneliti seberapa besar pengaruh layanan yang di terapkan Maskapai Citilink. Hala ini didefinisikan dari uraian di atas.

1.3. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan Low Cost Carrier pada Maskapai Citilink terhadap kepuasan wisatawan domestik di Bandar Udara Internasional Lombok.
- b. Untuk mengetahui besarnya pengaruh kualitas layanan Low Cost Carrier pada Maskapai Citilink terhadap kepuasan wisatawan domestik di Bandar Udara Internasional Lombok.

1.4. Manfaat Penelitian

Sebagai informasi bagi pihak tertentu yang membutuhkan, terutama tentang Kepuasan Pelanggan akan tercapai jika pelayanan yang diterima oleh wisatawan dirasakan puas. layanan yang diberikan oleh Maskapai Citilink hanya bisa dirasakan oleh penerima layanan tersebut (wisatawan). Kepuasan wisatawan akan meningkat seiring meningkatnya pelayanan low cost carrier yang diberikan oleh Maskapai Citilink.

2. TINJAUAN PUSTAKA

Landasan teori dapat diartikan sebagai pemahaman para ahli atau kajian luas mengenai konsep dari sebuah teorinya yang terkait dengan penelitian yang sedang dilakukan.

2.1. Definisi Bandar Udara

Bandar Udara adalah kawasan di daratan dan/atau perairan dengan batasbatas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang, dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya (Dephub, 2017). Sedangkan definisi bandar udara menurut PT (persero) Angkasa Pura adalah lapangan udara termasuk semua peralatan yang merupakan kelengkapan minimal untuk menjamin tersedianya fasilitas bagi angkutan udara untuk masyarakat. Jadi bandar udara merupakan suatu sistem yang saling berhubungan satu sama lainnya yang bertujuan sebagai fasilitas pokok dari transportasi udara sehingga dapat menciptakan suatu fungsi yang aman, nyaman dan efektif.

2.2. Pelayanan

Menurut Olesen dan Wickoff dalam Yamit (2010) jasa pelayanan adalah sekelompok manfaat yang berdaya guna baik secara eksplisit maupun insplisit atau kemudahan untuk mendapatkan barang maupun jasa pelayanan, Olsen dan Wickoff juga memasukan atribut yang dapat diraba (tangible) dan yang tidak dapat diraba (intangible).

Pengertian pelayanan lainnya menurut Kotler (2016), Pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak lainnya, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Berdasarkan pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah suatu kegiatan ekonomi yang output-nya bukan produksi konsumsi, bersamaan dengan waktu produksi dan memberikan nilai tambah bersifat tidak berwujud dan apabila jasa yang diterima oleh pelanggan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik (ideal), dan sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah dari pada yang diharapkan konsumen, maka kualitas pelayanan dipersepsikan (kurang ideal), sehingga kebutuhan dan keinginan konsumen merasa belum terpenuhi.

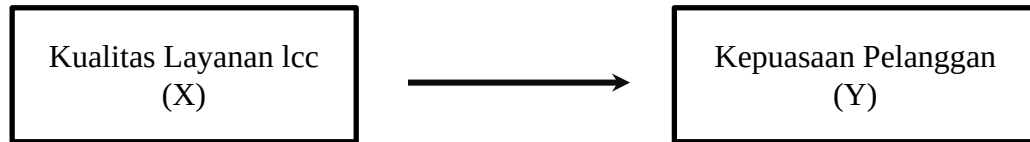
2.3. Kepuasan Pelanggan

Keberhasilan suatu perusahaan bisa dilihat dari kepuasan yang dirasakan konsumen atau pelanggan terhadap produk yang ditawarkan (jasa), dengan melihat kepuasan konsumen/pelanggan perusahaan

bisa mengetahui apakah kinerja dari perusahaan sendiri sudah baik dan sesuai harapan ataukah masih perlu ditingkatkan pelayanan bandar udara yang baik dan berkualitas adalah pelayanan yang diberikan berorientasi kepada kepuasan pelanggan sesuai dengan tingkat rata-rata pengguna jasa.

2.4. Kerangka Berpikir

Untuk memudahkan dalam memahami alur penelitian ini, maka dibuat kerangka pemikiran yang menjelaskan hubungan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan



Gambar 2.1. Karangka Pemikiran Operasional

3. METODE PENELITIAN

Penelitian dapat di artikan sebagai suatu usaha untuk menemukan, mengembangkan dan menguji kebenaran suatu pengetahuan, usaha mana dilakukan dengan menggunakan pendekatan atau metode ilmiah. metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah di tetapkan (Sugiyono, 2013).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian

Bandara Lombok merupakan bandara domestik dan internasional yang terletak di Kabupaten Lombok Tengah, Provinsi Nusa Tenggara Barat, tepatnya di Jalan Tanak Awu. Bandara ini dioperasikan oleh PT Angkasa Pura I dan dibuka pertama kali pada tanggal 1 Oktober 2011 untuk menggantikan peran Bandara Selaparang, Mataram. Peresmian bandara ini dilakukan pada tanggal 20 Oktober 2011 oleh Presiden Susilo Bambang Yudhoyono. Sebagai bandara yang melayani rute domestik dan internasional, Lombok International Airport juga disinggahi banyak maskapai penerbangan Untuk rute domestik, maskapai yang singgah di bandara ini antara lain Garuda Indonesia, Lion Air, Citilink, hingga Wings Air. Sementara untuk rute internasional, pesawat yang beroperasi di antaranya Silk Air, AirAsia, dan Jetstar.

4.2. Pembahasan

Hasil perhitungan regresi menunjukkan bahwa kualitas layanan (X) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan (Y) wisatawan domestik di Bandara Udara Internasional Lombok. Dalam hal ini membuktikan bahwa salah satu cara untuk memuaskan pelanggan adalah dengan cara memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya. Dengan adanya pelayanan yang baik, maka terciptalah kepuasan pelanggan. Setelah pelanggan merasa puas dengan jasa yang diterima, pelanggan akan membandingkan pelayanan yang diberikan. Apabila pelanggan benar-benar merasa puas dengan pelayanan yang diberikan akan memberikan nilai yang positif bagi pihak maskapai terutama pihak bandara. Dimana pelanggan akan merasa diberikan pelayanan yang terbaik sehingga akan menggunakan kembali maskapai Citilink untuk keberangkatan domestik. Maka dari itu pihak bandara haru memberikan pelayanan yang terbaik betapa pentingnya pelayanan kepada pelanggan melalui kualitas layanan (LCC). Karena kini semakin disadari bahwa pelayanan merupakan aspek penting dalam bertahan di dunia bisnis dan memenangkan persaingan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan menurut Widjaja (2017) menunjukan bahwa kualitas layanan berpengaruh kepada kepuasan pelanggan. Dimana persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan memberikan dampak positif bagi perusahaan terutama pada pelayanan yang diberikan oleh pihak maskapai sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

PENGARUH KUALITAS LAYANAN LOW COST CARRIER (LCC) PADA MASKAPAI CITILINK TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DOMESTIK DI BANDAR UDARA INTERNATIONAL LOMBOL ZAINUDDING ABDUL MADJID

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, maka penulis dapat menyimpulkan beberapa hal mengenai kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan domestik di Bandara Udara Internasional Lombok, sebagai berikut:

- a. Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada wisatawan domestik di Bandara udara Internasional Lombok. Hasil penelitian diperoleh nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Maka dapat disimpulkan bahwa H_0 yang menyatakan Kualitas layanan berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan wisatawan domestik di Bandara Udara Internasional Lombok.
- b. Besar pengaruh variabel kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Citilink dapat dilihat dari hasil uji Koefisien Determinasi bahwa koefisien korelasi (R) sebesar 0,479 yang artinya terdapat hubungan yang kuat antara variabel independen terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Hal itu menunjukkan semakin besar nilai X maka semakin besar pula nilai Y . nilai R^2 sebesar 0,230 yang berarti 23% kepuasan pelanggan dipengaruhi variabel kualitas layanan. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas layanan yang dirasakan mempunyai pengaruh yang kuat terhadap kepuasan pelanggan pada wisatawan domestik di Bandara udara Internasional Lombok.

5.2. Saran

Berdasarkan penelitian dan hasil analisis yang diperoleh, maka dapat disampaikan saran-saran sebagai berikut:

- a. Sehubungan telah dilakukan penelitian tentang kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan domestik, maka sekiranya dapat dijadikan acuan dalam pengambilan keputusan dan sebagai bahan evaluasi perusahaan terutama pihak Bandara Internasional Lombok untuk menjadikan Maskapai Citilink menjadi lebih baik.
- b. Pelayanan yang diberikan selama ini kepada pelanggan agar selalu ditingkatkan agar pelanggan semakin puas dan percaya kepada pelayanan (LCC) Maskapai Citilink.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2002, Metodologi Penelitian Suatu Pendekatan Proposal. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Bharwana, T., Bashir, M., & Mohsin, M. (2013). Impact of service quality on customer satisfaction : a study from service sector especially private collage of pakistan. International Journal of Scientific and Research Publications, 2250-3153.
- Fandy Tjiptono. "Pemasaran Jasa". 2014. Malang: Bayumedia
- Ghozali, I. (2016) Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 23. Edisi 8. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Ghozali, Imam, 2011, Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 19 (edisi kelima). Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kotler, Philip and Kevin Lane Keller, 2016. Marketing Managemen, 15th Edition, Pearson Education, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2014. Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3. Jakarta : Salemba Empat.
- Maulidin. Hanif. 2013. Marketing Research : Panduan Bagi Manajer, Pimpinan Perusahaan Organisasi. Jakarta: Elex Media Koputindo.
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013, "Metode penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D". Bandung: Alfabeta.
- _____, 2015, Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods). Bandung: Alfabeta.

- _____, 2016, Metode Penelitian Manajemen. Bandung: Alfabeta.
- _____, 2017, Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta, CV
- Sandy (2016) “Perancangan Strategi Art Directing Dalam Produksi Kampanya Iklan Perusahaan “SafetyLink (Safety Flight With Citilink)”. Skripsi Aplikatif Pada Universitas Mercu Buana: tidak diterbitkan.
- Sugiyono. (2010). Metode Penelitian Bisnis. Pendekatan Kuantitatif, kualitatif dan research and development. Bandung : Alfabeta.
- Setyo, P. E. 2017. Pengaruh Kualitas produk dan harga terhadap kepuasan konsumen “Best Autoworks.” Jurnal Manajemen, 1, 755–764.
- Tjiptono, Fandy. 2004. Strategi Pemasaran. Edisi Satu. Yogyakarta: Andi
- Tjiptono, Fandy. (2009). Service Marketing: Esensi dan Aplikasi. Yogyakarta: Marknesis.
- Tjiptono, F. 2011. Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2012. Strategi Pemasaran (3rded.). Yogyakarta: Andi Offset.
- Tjiptono, F. 2014 Pemasaran Jasa – Prinsip, Penerapan dan Penelitian. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, F. 2015 Strategi Pemasaran Jasa. Edisi 4. Yogyakarta: Andi Offset.
- Priyatno, Duwi, 2012, Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20. Edisi Kesatu. Yogyakarta: ANDI
- Zeithaml dan Bitner, M. J. 2013. Service Marketing, Sixth Edition. Mc Graw Hill. America