

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Kegiatan penerbangan di Indonesia sebenarnya sudah dimulai tepatnya setahun setelah Wright bersaudara berhasil menemukan pesawat terbang untuk pertama kalinya. Pada tahun pertengahan tahun 1905 orang Belanda yang bernama Ir. Onnen memulai percobaan untuk membuat pesawat terbang dengan menggunakan bahan bambu dan kulit kerbau di daerah Sukabumi, Jawa Barat pada saat itu.

Pada tahun 2000, Pemerintah Indonesia mengumumkan kebijakan deregulasi penerbangan, yang memungkinkan perizinan yang lebih mudah untuk mendirikan maskapai penerbangan baru. Kebijakan ini bermaksud untuk merangsang investasi transportasi dan meningkatkan bisnis penerbangan di dalam negeri, di samping untuk menggairahkan industri pariwisata di kawasan. Akibatnya, maskapai-maskapai penerbangan baru tumbuh dan bermunculan, antara lain Lion Air (didirikan 1999), Sriwijaya Air (didirikan 2003), Adam Air (beroperasi 2002 sampai 2008), dan Batavia Air beroperasi 2002 sampai 2013). Kebijakan deregulasi ini merangsang tumbuhnya layanan maskapai penerbangan berbiaya rendah di Indonesia. Sebelumnya layanan penerbangan di Indonesia didominasi oleh maskapai yang telah berpengalaman seperti Garuda Indonesia dan Merpati. (sumber : <http://miner8.com/id/4801>).

Indonesia merupakan sebuah negara yang terdapat di Asia Tenggara. Negara ini merupakan negara kepulauan terbesar di dunia. Negara ini memiliki lebih dari 100.000 pulau yang tersebar sepanjang katulistiwa. Oleh karena itu, transportasi udara merupakan salah satu transportasi utama di negara ini. Semenjak tahun 2000, peraturan mengenai penerbangan di Indonesia mulai dilonggarkan, hal ini menyebabkan banyaknya maskapai-maskapai penerbangan baru di Indonesia. Di Indonesia terdapat setidaknya 30-an maskapai penerbangan yang hilir mudik setiap harinya di langit Indonesia, baik maskapai besar, maskapai LCC, maupun maskapai carteran. Beberapa maskapai tersebut adalah berasal dari negara tetangga maupun dari Indonesia sendiri. Berikut ini adalah nama-nama dari berbagai maskapai penerbangan yang melayani rute domestik dan Internasional di Indonesia :

1. **Citilink Airlines.** Citilink diresmikan pada 2012 sebagai anak perusahaan dari Garuda Indonesia untuk melayani penerbangan bertarif rendah.
2. **Air Asia.** AirAsia adalah maskapai penerbangan LCC alias bertarif rendah asal Malaysia bertarif rendah. Air Asia Indonesia mengoperasikan rute penerbangan domestik dan internasional, melalui 22 armada pesawat dan 13 titik tujuan penerbangan.
3. **Lion Air.** Maskapai penerbangan swasta terbesar Indonesia yang berpusat di Jakarta. Lion Air sangat dikenal melalui promo-promonya.
4. **Sriwijaya Air.** Sriwijaya Air menguasai sekitar 12% pasar penerbangan domestik Indonesia. Melayani 35 titik tujuan penerbangan domestik dan 2 tujuan Internasional (Penang dan Singapura).

(sumber:<http://bandarasoekarnohatta.com/daftar-nama-maskapai-penerbangan-yang-beroperasi-di-indonesia.info>)

Adapun Jenis – Jenis Pesawat Di Maskapai Penerbangan Indonesia adalah :

1. Boeing 737 Boeing 737

Merupakan salah satu jenis pesawat komersial berbadan sempit dengan mesin ganda (twin jet) yang diproduksi oleh Pabrik Boeing di Seattle, Amerika Serikat. Awalnya pesawat ini merupakan pengembangan versi murah dari Boeing 707 dan Boeing 727 dengan kapasitas yang lebih sedikit dan berjarak pendek. **Boeing 737** adalah produk Boeing yang paling laris di pasar penerbangan dunia dengan penjualan lebih dari 8000 unit hingga akhir Desember 2014 dengan pesanan yang belum terkirim mencapai 4037 unit pada bulan Oktober 2014. Boeing 737 merupakan pesaing utama dari pesawat berlorong tunggal keluaran Airbus yaitu Airbus A320.



Gambar 1.1 : pesawat boeing 737-100

(sumber: sumber : https://google.com/gambar/pesawat_boeing_737)

Variasi Seri-seri 737 dibagi menjadi empat kategori, yaitu:

- a. Original: Boeing 737 seri -100 dan -200 (Diproduksi pada tahun 1967 - 1988)
- b. Klasik: Boeing 737 seri -300, -400, dan -500 (Diproduksi pada tahun 1983 - 2000)
- c. Next-Generation (atau 737 NG): 737 seri -600, -700, -800, dan -900 (Diproduksi pada tahun 1997 - sekarang)
- d. MAX (atau 737 MAX): 737 seri -7,-8, dan -9 (terbang perdana tahun 2017)

Variasi juga terdapat dalam separuh pesawat dalam generasi yang sama.

2. Airbus Airbus S.A.S.

Airbus produsen pesawat komersial yang berbasis di Toulouse, Perancis. Perusahaan ini didirikan tahun 2001 di bawah hukum Perancis sebagai perusahaan join stok yang dipermudah or "S.A.S." (*Société par Actions Simplifiée*). Airbus dipegang oleh EADS (80%) dan BAE SYSTEMS (20%), dua penyedia dan pemroduksi militer terbesar. Juga dikenal nama dahulu *Airbus Industrie*, atau *Airbus*. Airbus mempekerjakan sekitar 40.000 karyawan di beberapa negara Eropa. Perakitan final dilaksanakan di Toulouse, Perancis dan Hamburg, Jerman, meskipun konstruksi dilakukan di beberapa pabrik di Eropa.



Gambar: 1.2 Pesawat Airbus

(sumber: [https://google.com/gambar/ Airbus_hongkong_airport](https://google.com/gambar/Airbus_hongkong_airport))

Airbus Industri mulai sebagai konsorsium perusahaan penerbangan Eropa untuk menandingi perusahaan Amerika seperti Boeing dan McDonnell Douglas. Dibentuk pada tahun 1970 setelah adanya persetujuan antara Aerospatiale (Perancis) dan Deutsche Aerospace (Jerman) (disusul oleh CASA (Spanyol) pada tahun 1971) untuk mengembangkan Airbus A300, yang terbang pertama kali pada 1972.

1.1.1 Profil Perusahaan Citilink Airlines

PT Citilink Indonesia (“Citilink” atau “Perusahaan”) merupakan sebuah upaya ekspansi oleh PT Garuda Indonesia agar bisa bersaing lebih agresif dalam penerbangan di segmen budget traveller. Perusahaan ini didirikan berdasarkan Akta Notaris Natakusumah No. 01 tanggal 6 Januari 2009, berkedudukan di Sidoarjo, Jawa Timur, dengan pengesahan dari Menkhumham No. AHU-14555.AH.01.01 Tahun 2009 tanggal 22 April 2009.



Gambar 1.3 Logo Citilink

Sumber : <https://www.citilink.co.id/company-profile> (2019)

Dengan pengesahan tersebut, kepemilikan saham Citilink Indonesia saat didirikan adalah 67% milik PT Garuda Indonesia (Persero), tbk. (“Garuda”) dan 33% milik PT Aerowisata (“Aerowisata”). Sebelumnya penerbangan yang dimiliki oleh Garuda Indonesia ini dikelola oleh SBU Citilink Indonesia yang beroperasi

dengan AOC dari Garuda Indonesia dengan nomor penerbangan Garuda Indonesia sejak Mei 2011. Selanjutnya sesuai dengan Akta No. 23 tanggal 13 Januari 2012 mengenai perubahan setoran permodalan, dan Akta No. 91 tanggal 10 Agustus 2012 mengenai penyertaan tambahan modal berupa pesawat terbang, maka kepemilikan saham Citilink adalah 94,3% milik Garuda Indonesia dan 5,7% milik Aerowisata.

Dengan dimilikinya ijin usaha penerbangan SIUAU/NB-027 pada tanggal 27 Januari 2012, dan sertifikat penerbangan AOC 121-046 pada tanggal 22 Juni 2012, Citilink mulai beroperasi secara independen tanggal 30 Juli 2012 dengan IATA flight code "QG", ICAO designation "CTV" dan call sign "Supergreen". Hingga saat ini Citilink Indonesia telah menjadi maskapai LCC yang berkembang dengan pesat di Indonesia sejak pesawat A320 hadir sebagai salah satu armada yang dimiliki perusahaan.

1.1.2 Profil Perusahaan Air Asia

PT AirAsia Indonesia Tbk (AAID) secara resmi menjadi perusahaan induk dari PT Indonesia AirAsia (IAA) pada 29 Desember 2017. PT AirAsia Indonesia Tbk yang sebelumnya dikenal dengan nama PT Rimau Multi Putra Pratama Tbk (RMPP) adalah perusahaan terbuka yang terdaftar di Bursa Efek Indonesia (BEI). Perubahan nama dari RMPP menjadi AAID telah disetujui oleh Kementerian Hukum dan Hak Asasi Manusia Republik Indonesia.

PT AirAsia Indonesia Tbk melalui entitas anak PT Indonesia AirAsia (IAA) merupakan perusahaan yang bergerak pada bidang usaha penerbangan komersial berjadwal. Sebagai perusahaan jasa penerbangan, Perseroan memiliki 1 (satu) kantor pusat dan mengoperasikan 16 kantor pelayanan dan penjualan yang tersebar di 12 kota besar di Indonesia. Perseroan senantiasa berkomitmen untuk memberikan pelayanan memuaskan kepada seluruh pelanggan dan para mitranya.



Gambar 1.4 Logo Perusahaan

Sumber : http://ir-id.aaid.co.id/corporate_profile.html (2019)

AirAsia sudah tidak asing lagi di Asia dan kawasan ASEAN. Sebagai maskapai bertarif rendah terbaik, AirAsia menghubungkan pengunjung dan destinasi melalui 293 rute; 90 diantaranya dikategorikan sebagai rute unik – rute-rute yang hanya dioperasikan oleh AirAsia Group. Di tahun 2017, AirAsia Group, mencakup AirAsia Group Berhad (Kelompok Maskapai Gabungan dari AirAsia Malaysia, AirAsia Indonesia, AirAsia Philippines, AirAsia Thailand, AirAsia India, dan AirAsia Japan), menguatkan posisinya sebagai pemimpin industri penerbangan melalui dua tonggak sejarah: menerbangkan 435 juta penumpang dan melipatgandakan armadanya dari 2 pesawat di tahun 2001 menjadi 205 pesawat di akhir 2017.

Kisah AirAsia berawal dari sebuah maskapai yang bermodalkan dua pesawat udara yang melayani enam rute di Malaysia pada bulan Januari 2002. Enam belas tahun kemudian, AirAsia melangit menjadi sebuah maskapai yang melayani lebih dari 119 destinasi di 21 negara. Kini, AirAsia memiliki lebih dari 20.000 orang karyawan dengan kapitalisasi pasar senilai lebih dari RM14,6 miliar atau sekitar Rp 52 triliun (per 28 Februari 2018). Sebagai maskapai tunggal yang Truly ASEAN, AirAsia menjangkau 3,3 miliar orang melalui 23 hub di enam negara – Kuala Lumpur, Kota Kinabalu, Kuching, Penang, Johor Bahru, dan Langkawi di Malaysia; Bangkok, Phuket, Chiang Mai, Krabi, U-Tapao (Pattaya), dan Hat Yai di Thailand; Jakarta, Bali, Medan, dan Surabaya di Indonesia; Manila, Kalibo (Boracay), dan Cebu di Filipina; Bengaluru, Delhi, dan Kolkata di India; dan Nagoya di Jepang.

1.1.3 Profil Perusahaan Lion Air

Lion Air merupakan salah satu bagian dari Lion Air Group yang juga menaungi maskapai lainnya seperti Wings Air, Batik Air, Lion Bizjet, Malindo Air yang berbasis di Malaysia, dan Thai Lion Air yang berbasis di Thailand. Ekspansi bisnis yang agresif dan inovatif membuat Lion Air Group kini telah memiliki sarana dan fasilitas yang lengkap guna menunjang bisnis penerbangannya seperti adanya pusat pelatihan, pendidikan, perkantoran, dan tempat tinggal bagi ground crew maupun flight crew, serta pusat perawatan dan pemeliharaan armada pesawat yaitu Batam Aero Technic. Untuk terus memperluas jaringan usahanya, Lion Air Group

pun membuka bisnis dalam pengiriman paket maupun dokumen yaitu Lion Parcel dan perhotelan yaitu Lion Hotel & Plaza yang berlokasi di Manado.

Lima belas tahun lebih mengudara dan melayani masyarakat, hingga saat ini Lion Air telah terbang ke 183 rute penerbangan yang terbagi dalam rute domestik yang tersebar ke seluruh penjuru Indonesia dari sabang sampai merauke, dan rute Internasional menuju sejumlah negara seperti, Singapore, Malaysia, Saudi Arabia dan China. Jumlah rute tentunya akan terus bertambah karena melihat pasar penerbangan di Indonesia yang terus berkembang begitu pesat. Dengan kepemilikan pesawat sebanyak 112 armada yang terbagi dalam beberapa tipe seperti Boeing 747-400, Boeing 737-800, Boeing 737-900 ER, dan Airbus A330-300. Jumlah armada pun juga akan bertambah sesuai dengan pengiriman pemesanan pesawat yang dilakukan oleh Lion Air.



Gambar 1.5 Logo Perusahaan Lion Air

Sumber : <http://www.lionair.co.id/> (2019)

Berkantor pusat di Lion Air Tower, Jl. Gajah Mada No. 7 yang berada di kawasan Jakarta Pusat, PT. Lion Mentari Airlines atau yang biasa dikenal dengan Lion Air merupakan maskapai penerbangan berbiaya rendah (Low Cost Carrier) dengan mengusung slogan “We Make People Fly”. Melalui hal ini Lion Air mencoba mewujudkan dan merubah stigma masyarakat bahwa siapapun bisa terbang bersama Lion Air dengan tetap mengedepankan aspek keselamatan, keamanan, dan kualitas penerbangan.

1.1.4 Profil Perusahaan Sriwijaya Air

Sriwijaya Air adalah salah satu maskapai terbesar di Indonesia yang menerbangkan lebih dari 950.000 penumpang setiap bulannya. Merambah 53 destinasi termasuk tiga negara di tingkat regional dan daerah-daerah tujuan wisata populer lainnya di seluruh Indonesia. Sriwijaya Air berkonsentrasi pada bisnis penerbangan penumpang dan layanan pengiriman barang, dengan jangkauan nasional maupun regional.



Gambar 1.6 Logo Perusahaan Sriwijaya Air

Sumber : <https://www.sriwijayaair.co.id/> (2019)

Sejak berdiri pada 10 November 2003, Sriwijaya Air berhasil mencapai target-target yang dikemas dalam misi dan visinya, seperti mengedepankan layanan berkualitas, menjadi maskapai penerbangan yang mampu bersaing secara nasional maupun regional, siap berekspansi bisnis pada level dunia, mengadopsi teknologi terkini dan manajemen perusahaan yang efektif dan efisien, mengundang turis domestic dan internasional ke berbagai destinasi, serta mencetak untung secara bisnis.

1.2 Latar Belakang

Transportasi udara niaga dewasa ini mengalami perkembangan pesat, hal tersebut dapat dilihat dari banyak perusahaan atau maskapai penerbangan yang melayani jasa penerbangan ke berbagai rute penerbangan baik domestik maupun internasional.

Perkembangan dan pertumbuhan industri penerbangan tersebut tidak terlepas dari meningkatnya jumlah pengguna jasa transportasi udara. Ada beberapa alasan konsumen menggunakan jasa transportasi udara, antara lain kepentingan bisnis, kepentingan pariwisata, dan berbagai urusan lainnya. Dilihat dari aspek penyelenggaraan penerbangan terdapat dua bentuk kegiatan penerbangan, yaitu penerbangan komersil dan penerbangan bukan komersil. Penerbangan komersil atau niaga merupakan bentuk transportasi udara yang mengenakan biaya bagi penggunaanya. (<https://www.bps.go.id/> , diakses pada 9 Februari 2019, jam 01.00 WIB).

Indonesia dengan jumlah penduduk yang mencapai sekitar 252 juta orang maka tak pelak jumlah trafik penumpang udara di Indonesia dalam satu dekade terakhir telah meningkat dengan tajam, bahkan beberapa analis penerbangan di tanah air memperkirakan jumlah penumpang udara di Indonesia tahun 2019 akan bisa menembus jumlah penumpang mencapai kisaran 100 juta penumpang dalam

moda transportasi udara di pasar domestik saja. (<https://www.suarantb.com> , diakses pada 9 Februari 2019, jam 02.00 WIB).

Berdasarkan data tahun 2011 jumlah armada pesawat komersial di Indonesia hanya ada sekitar 300 pesawat. Pada tahun 2018 sudah diperkirakan terdapat tidak kurang dari 2000 pesawat komersial yang melayani 3000 lalu lintas penerbangan sehari di langit Indonesia dengan mengangkut kurang lebih 80 juta penumpang dengan uang yang berputar diatas 20 trilyun rupiah per tahun di udara. Ini menunjukkan kekuatan ekonomi Indonesia di bisnis penerbangan semakin meningkat setiap tahunnya. (<http://hubud.dephub.go.id/>, diakses pada tanggal 9 Februari 2019, jam 02.00 WIB).

Persaingan antar maskapai semakin ketat karena pertumbuhan penduduk, sektor pariwisata, serta meningkatnya perekonomian ASEAN mengakibatkan kenaikan pada permintaan jadwal penerbangan. Hal ini membuat perusahaan berlomba untuk memenuhi kebutuhan konsumen dengan melakukan kolaborasi dengan depo – depo pesawat terbang di Indonesia untuk menekan operasional bisnis. Sebab pada tahun 2018 depresiasi nilai tukar rupiah berdampak pada kinerja perseroan. (<https://www.republika.co.id>, diakses pada 11 Februari 2019, jam 23.00 WIB).

Dari aspek pemasaran, kualitas layanan memegang peranan yang sangat penting, karena menurut Parasuraman dkk, dan Zeithaml dkk dalam Lupiyoadi (2013:216) kualitas layanan merupakan evaluasi seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima. Hal ini menjadi tolak ukur keberhasilan perusahaan dalam memberikan jasa yang berkualitas kepada pelanggannya, pencapaian pangsa pasar yang tinggi, serta peningkatan laba perusahaan tersebut sangat ditentukan oleh pendekatan yang digunakan.

Perkembangan yang semakin pesat pada bisnis penerbangan di Indonesia, membuat konsumen ingin memiliki pilihan yang lebih banyak mengenai perusahaan – perusahaan maskapai *Low Cost Carrier* untuk jasa transportasi udara mereka, tentu dengan beberapa pertimbangan. Beberapa pertimbangan konsumen adalah tingkat kecelakaan dan kualitas pelayanan yang minim, yang menjadi histori pada suatu maskapai dan kualitas pelayanan yang dimiliki oleh setiap maskapai

bertarif rendah yang ada di Indonesia. Berikut beberapa bukti sebagai bentuk minimnya pelayanan pada maskapai penerbangan LCC.

begini kronologisnya,
20 April 2017
Melakukan pemesanan tiket untuk keluarga PP JKT-PTK 7 Mei penerbangan 14.15 WIB
& 13 Mei 2017 penerbangan 07.00 WIB via tiket.com dan pembayaran cc BCA.

30 April 2017 (H-7 penerbangan 7 Mei)

Informasi Pemesan		Tanggal Pemesanan	Status
[Redacted]		Kamis, 20 April 2017	Confirmed

Penerbangan Pergi (Minggu, 7 Mei 2017)			
No. Penerbangan	Maskapai	Heberangkatan	Kedatangan
51181	Lion Air	14.15 - 7 Mei 2017 Jakarta - Denpasar (DPS) Berangkat dari Terminal 3	10.45 - 7 Mei 2017 Denpasar (DPS) Berangkat dari Terminal 3

Keluarga minta reschedule penerbangan 7 Mei menjadi lebih awal sekitar pukul 06 WIB, yaudah langsung telpon CS sriwijaya untuk di reschedule. Namun ada biaya reschedule sekitar Rp. 400.000an. Gw konfirm oke. Namun, setelah konfirm ke keluarga, mereka keberatan bayar Rp 400.000 dan minta balik jadwal semula pukul 14.15. Nah, di sini gw heran, kalo mau balik ke jadwal semula, maka harus dibayarkan dulu Rp 400.000 untuk jadwal pukul 06.00 dan bayar lagi Rp 400.000 untuk jadwal 14.15 WIB. Gagal paham,

maskapai gini banget nyari untung nya
Karena merasa Sriwijaya rakus duit, makanya penerbangan 7 Mei itu gw cancel via tiket.com dan pembayaran cc BCA. Kata tiket.com refund cancelation fee dapet 75%, yaudah lah akhirnya cancel dan langsung beli tiket lain pake Lion.

Salah satu orang yang pernah punya masalah dengan Lion Air adalah Ivan Hermawan. Dan pengalamannya cukup buruk.

Ivan masih ingat betul apa yang terjadi pada 19 Oktober lalu. Saat itu, ia pertama kalinya menggunakan maskapai Lion Air untuk pergi dari Jakarta ke Bali. Ivan pergi menggunakan pesawat dengan nomor penerbangan JT-036.

Ivan, bersama ratusan penumpang lain, naik pesawat pukul 12.05. Tak ada yang aneh sampai sini. Semua telah sesuai jadwal. Namun pesawat tak kunjung mengudara hingga pukul 13.00, padahal di tiket tertera pukul 12.35.

"Lalu AC mati, dan kapten mengumumkan dalam Bahasa Inggris yang intinya pesawat mengalami masalah teknis pada mesin nomor dua, sehingga tidak mau di-start. Sekarang kami akan kembali ke posisi parkir," kata Ivan kepada reporter *Tirto*, Selasa (30/10/2018) siang.

"Pengumuman dalam bahasa Inggris, yang kemudian diterjemahkan secara tidak lengkap oleh co-pilot."

Perkenalkan saya Dian selaku dari anak penumpang dan yang menguruskan penerbangan keluarga saya ini. Saya mau mengungkapkan kekecewaan saya terhadap pihak maskapai Citilink atas service yang benar-benar menurut saya sangat MENGECEWAKAN.

Komplain ini saya buat per 31 Agustus 2019 melalui call centre Citilink dengan nomor pelaporan APO1276002 dan hingga sampai saat ini masih TIDAK ADA TANGGAPAN APAPUN atas komplain yang telah saya buat ini. Saya juga sudah beberapa kali menghubungi pihak Citilink dan masih tidak ada jawaban apapun... Saya berharap melalui Media Konsumen ini saya dapat menemukan titik terang atas permasalahan komplain yang saya hadapi. Singkat cerita di sini saya akan mengulangi kronologi kejadian mengapa dan bagaimana saya bisa sampai mengajukan komplain & rasa kecewa saya atas pelayanan yang saya terima dan saya dapatkan.

Gambar 1.7 Keluhan Konsumen Maskapai LCC

Sumber : <https://mediakonsumen.com/2019/09/15>, <https://tirto.id/>,
<https://www.kaskus.co.id/>

Dengan banyaknya keluhan yang diberikan konsumen, akan berdampak pada tingkat kepuasan konsumen. Oleh karena itu, berangkat dari permasalahan yang telah dikemukakan diatas, akan dilakukan penelitian dengan judul “*Analisis Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan LCC di Indonesia Berdasarkan Persepsi Konsumen pada tahun 2019*”.

1.3 Rumusan masalah

Adapun rumusan masalah yang akan diteliti dan dibahas penulis dalam penelitian ini adalah Bagaimana menganalisis kualitas layanan berdasarkan persepsi konsumen maskapai penerbangan LCC di Indonesia?

1.4 Tujuan penelitian

Tujuan dalam penelitian ini adalah Untuk mengetahui kualitas pelayanan berdasarkan persepsi konsumen dalam menggunakan maskapai penerbangan *Low Cost Carrier*.

1.5 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi Penulis

Menjadi sarana yang dapat menambah pengetahuan dan wawasan serta mampu mengaplikasikan dan merealisasikan materi yang telah didapat selama perkuliahan.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi rujukan mengenai Kualitas Pelayanan bagi peneliti selanjutnya yang tertarik untuk meneliti tentang kegiatan dan pengaruh Kualitas pelayanan

3. Bagi Perusahaan Penerbangan

Dengan penelitian ini, perusahaan dapat mengetahui apakah konsumen puas dengan kualitas pelayanan yang saat ini di tawarkan oleh maskapai penerbangan yang ada di indonesia

4. Bagi Masyarakat

Menjadi sumber informasi tentang Kualtias pelayan dari maskapai penerbangan LCC yang ada di indoensia.

1.6 Batasan Penelitian

Penelitian ini membutuhkan batasan agar pemahaman terarah dan pembasan tidak menyimpang dari rumusan masalah. Batasan masalah penelitian ini adalah :

1. Periode Penelitian dimulai pada Oktober 2018 hingga mei 2019.
2. Penelitian hanya meneliti tentang kualitas pelayanan maskapai penerbangan LCC di Indonesia.
3. Penelitian dilakukan di bandung khususnya bandara husein sastra negara

4. Bandara Husein Sastra Negara memiliki kriteria seperti bandara dengan penerbangan domestik dan internasional, terdapat 152 rute penerbangan, dan menurut data terbaru maret 2018 (jabar.bps.go.id) telah mencapai lebih dari 14 ribu penerbangan ke kota bandung dan jumlah kedatangan mencapai 1.8 juta lebih

1.7 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini disusun untuk memberikan gambaran umum mengenai penelitian yang dilakukan adalah sebagai berikut :

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan penjelasan secara umum, ringkas, dan padat yang menggambarkan dengan tepat mengenai gambaran umum dari objek penelitian latar belakang penelitian, perumusan masalah, tujuan penelitian, kegunaan penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini mengemukakan dengan jelas, ringkas, dan padat tentang hasil kajian kepustakaan yang terkait dengan topik dan variabel penelitian untuk dijadikan dasar bagi penyusunan kerangka pemikiran dan perumusan hipotesis. Kajian kepustakaan harus mencakup teori – teori mengenai kualitas layanan yang sudah baku dalam buku teks, maupun temuan-temuan terbaru yang ditulis dalam jurnal yang terpercaya.

BAB III METODE PENELITIAN

Bab ini menguraikan tentang pendekatan, metode, dan teknik yang digunakan untuk mengumpulkan dan menganalisis data sehingga dapat menjawab atau menjelaskan masalah penelitian.

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menjelaskan mengenai deskripsi objek penelitian, hasil analisis dan pengolahan data beserta pembahasannya, yang disajikan secara kronologis dan sistematis sesuai dengan lingkup penelitian serta konsisten dengan tujuan penelitian.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

Dalam bab ini menjelaskan penafsiran dan pemaknaan penulis terhadap hasil observasi yang disajikan dalam bentuk kesimpulan. Kesimpulan tersebut, merupakan jawaban dari perumusan masalah dan adanya saran atau solusi dari kesimpulan dan berhubungan dengan deskripsi atau eksplorasi dari observasi.