

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN LION
AIR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh :

Selva Desnia

160910368

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN LION
AIR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



Oleh :

Selva Desnia

160910368

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Selva Desnia
NPM : 160910368
Fakultas : Ilmu sosial dan Humaniora
Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi." yang saya buat dengan judul:

Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di kota Batam.

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 15 Februari 2020



Selva Desnia
160910368

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN LION
AIR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**

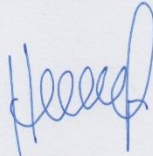
Oleh :

Selva Desnia

160910368

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini**

Batam, 15 Februari 2020



**Hervenzus, S.Kom., M. Si.
Pembimbing**

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan dalam mengetahui pengaruh secara parsial dan juga mengetahui pengaruh secara simultan diantara variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air dikota Batam. Penelitian yang dilakukan ini memakai metode penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan dengan cara memberikan kuesioner terhadap seluruh responden dengan jumlah sebanyak 276 responden. Hasil yang didapat dari penelitian ini setelah melakukan beberapa uji ialah hasil dari uji menyebutkan valid, reliabel, normal dan tidak terjadi multikolineaitas serta heteroskedastisitas juga tidak terjadi. Apabila melihat dari hasil pengujian dari uji t diketahui variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan t hitung yaitu 4.111 lebih besar dari t tabel yaitu 1,650413, maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, nilai dari variabel fasilitas ialah 0.136 lebih besar dari 0.05 dan t hitung yaitu -1,495 lebih kecil dari t tabel yaitu 1,650413, maka fasilitas memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, nilai dari variabel keamanan ialah sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan t hitung yaitu 14.272 lebih besar dari t tabel yaitu 1,650413, maka keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kemudian melihat dari uji f didapati nilai dari f hitung adalah 222.515 lebih besar dari 2,64 dan nilai sig. adalah 0.000 lebih kecil dibanding dengan 0,05, maka kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Lion Air dikota Batam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Keamanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of partially and also to know the effect simultaneously between variables of service quality, facilities, and security on customer satisfaction of Lion Air airlines in Batam. This research uses a descriptive research method that uses a quantitative approach. Data was collected by giving questionnaires to all respondents with a total of 276 respondents. The results obtained from this study after carrying out several tests are the results of the test mention valid, reliable, normal and do not occur multicollinities and heteroscedasticity also did not occur. If you see from the test results of the t test it is known that the service quality variable has a value of 0,000 less than 0.05 and t arithmetic is 4,111 greater than t table that is 1,650413, then service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, the value of facility variable is 0.136 is greater than 0.05 and t arithmetic is -1.495 smaller than t table that is 1.650413, then the facility has a negative and not significant effect on customer satisfaction, the value of the safety variable is equal to 0.000 smaller than 0.05 and t arithmetic namely 14,272 is greater than t table that is 1,650413, then security has a positive and significant effect on customer satisfaction, then looking at the f test, the value of f arithmetic is 222,515, greater than 2.64 and the value of sig. is 0,000 smaller than 0.05, so the quality of service, facilities and security simultaneously has a significant effect on customer satisfaction on Lion Air airlines in the city of Batam.

Keywords: Service Quality, Facilities, Safety, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi sarjana satu (S1) pada program studi manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ketua Program Studi Manajemen;
4. Bapak Heryenzus, S.Kom., M. Si selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Ibu Tiur Niari Purba selaku Dosen Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Kedua orang tua serta keluarga
8. Adik kandung saya Widia Wahyuni yang selalu memberi semangat

9. Para responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner pada penelitian ini

10. Para sahabat yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan selalu mencurahkan hidayahah serta taufik-Nya, Aamiin.

Batam, 15 Februari 2019



Penulis
Selva Desnia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAM JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
ABSTRAK	iv
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Batasan Masalah	14
1.4 Rumusan Masalah.....	14
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	15
BAB II	17
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Kajian Teori.....	17
2.1.1 Kualitas Pelayanan	17
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.1.3 Faktor-faktot yang Meningkatkan Kualitas Pelayanan	19

2.1.2 Fasilitas.....	19
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	19
2.1.2.2 Indikator-indikator Fasilitas.....	20
2.1.2.3 Hal-hal yang disampaikan fasilitas	20
2.1.3 Keamanan	21
2.1.3.1 Pengertian Keamanan.....	21
2.1.3.2 Karakteristik Keamanan	22
2.1.3.3 Indikator-indikator keamanan.....	22
2.1.3.4 Tujuan Keamanan	22
2.1.4 Kepuasan pelanggan.....	23
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2.1.4.2 Indikator indikator kepuasan pelanggan.....	24
2.1.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	25
2.1.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	25
2.1.4.5 Strategi Kepuasan Pelanggan.....	26
2.1.4.6 Manfaat Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran.....	30
2.4 Hipotesis	31
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Operasional Variabel.....	33
3.2.1 Variabel Independen (Bebas).....	34
3.2.1.1 Kualitas Pelayanan	34
3.2.1.2 Fasilitas	35
3.2.1.3 Keamanan	35
3.2.2 Variabel Dependen (Terikat)	36
3.2.2.1 Kepuasan Pelanggan.....	36
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.3.1 Populasi	38

3.3.2 Sampel	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.2 Alat Pengumpulan Data.....	40
3.5 Metode Analisis Data	41
3.5.1 Analisis Deskriptif	42
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	42
3.5.2.1 Uji Validitas	42
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	43
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	44
3.5.3.1 Uji Normalitas	45
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	45
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	46
3.5.4 Uji Pengaruh	47
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²).....	48
3.5.5 Uji Hipotesis	49
3.5.5.1 Uji T	49
3.5.5.2 Uji F.....	50
3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	51
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	51
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	51
BAB IV	52
PEMBAHASAN	52
4. 1 Profil Responden.....	52
4.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.1.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Analisis Deskriptif	56
4.3 Uji Kualitas Data.....	63

4.3.1 Uji Validitas Data.....	63
4.3.2 Uji Reliabilitas	65
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.1 Uji Normalitas.....	67
4.4.2 Uji Multikolinearitas	69
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	70
4.5 Hasil Uji Pengaruh	71
4.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	72
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R²)	74
4.6 Hasil Uji Hipotesis	75
4.6.1 Uji t.....	75
4.6.2 Uji F.....	76
4.7 Pembahasan	76
BAB V	79
KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	
Lampiran 1 Pendukung Penelitian	
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4. 1 Histogram Normalitas Variabel.....	68
Gambar 4. 2 Standarized Residual P-plot	69
Gambar 4.3 Scatterplot	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Pesawat yang Sering Mengalami Delay Pada Tahun 2017	8
Tabel 1. 2 Daftar Penundaan Keberangkatan Lion Air Tahun 2019	9
Tabel 1. 3 Daftar Kejadian Buruk Penerbangan Lion Air	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	29
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3. 2 Skala Likert	41
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	51
Tabel 4. 1 Data Responden Menurut Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 2 Data Responden Menurut Umur	53
Tabel 4. 3 Data Responden Menurut Pekerjaan	54
Tabel 4. 4 Data Responden Menurut Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4. 5 Rentang Skala Kriteria Pernyataan.....	56
Tabel 4. 6 Frekuensi Tanggapan Seluruh Responden Pada variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4. 7 Frekuensi Tanggapan Seluruh Responden Pada fasilitas	58
Tabel 4. 8 Frekuensi Tanggapan Seluruh Responden Pada Keamanan	60
Tabel 4. 9 Frekuensi Tanggapan Seluruh Responden Pada Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2).....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X3)	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	65
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Dependen.....	66
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Kolmogorov – Smirnov	67
Tabel 4. 17 Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4. 18 Model Regresi Terhadap Y	72
Tabel 4. 19 Uji Koefisien Determinasi ((R ²)).....	74
Tabel 4. 20 Hasil Uji t	75
Tabel 4. 21 Hasil Uji F	76

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	39
Rumus 3. 2 Uji Validitas (<i>pearson product moment</i>).....	42
Rumus 3. 3 Uji Reliabilitas (Cronbach's alfa)	44
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda	48
Rumus 3. 5 Rumus Uji T.....	49
Rumus 3. 6 Rumus Uji F.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Hasil Input Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data (Output SPSS)

Lampiran 4 Tabel R

Lampiran 5 Tabel F

Lampiran 6 Tabel T

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 8 Surat Keterangan Penelitian

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Zaman sekarang, transportasi sudah merupakan bagian utama dari kehidupan manusia karena hampir sebagian besar aktivitas manusia membutuhkan transportasi baik itu darat, laut, maupun udara. Semua aktivitas tersebut bisa saja terhambat jika tanpa adanya transportasi. Transportasi erat kaitannya dengan perekonomian, seperti dalam pendistribusian barang, tenaga kerja serta jasa maka hal ini menyebabkan perusahaan transportasi banyak mengalami kemajuan yang berakibat bertambah banyaknya pesaing-pesaing perusahaan. Pada zaman globalisasi saat ini, kehidupan manusia akan semakin padat dan pesat ditambah dengan semakin padatnya mobilitas dan aktivitas- aktivitas penduduknya maka transportasi adalah hal terpenting yang tidak bisa dihilangkan dalam kehidupan kemanusiaan. Transportasi yang menjadi sorotan banyak dari masyarakat adalah transportasi udara karena tidak memerlukan waktu yang lama jika dibandingkan dengan transportasi darat ataupun laut.

Di Indonesia dalam beberapa tahun belakang perkembangan mengenai transportasi udara yaitu pada maskapai penerbangan mendapat perhatian yang sangat tinggi, ini menjadi tantangan yang sangat besar bagi masing-masing pihak maskapai dalam menghadapi persaingan yang akan semakin mencekam agar selalu terus meningkatkan atau memberikan kepada pelanggan hasil yang

maksimal. Perhatian masyarakat luas mengenai transportasi udara ini dapat dibuktikan dengan semakin kuatnya persaingan kualitas pelayanan, promosi, fasilitas dan harga yang saat ini sedang ditawarkan oleh masing-masing pihak penerbangan kepada pelanggannya sehingga ini akan semakin menjadikan industri transportasi udara semakin menjanjikan dan memberi kesempatan yang cukup besar dengan dibuktikan semakin menjamurnya industri penerbangan yang ingin berkecambah atau berbisnis dibidang tersebut (Sadiqin & Saraswati, 2018: 2).

Tingginya tingkat persaingan khususnya diindustri penerbangan saat ini, membuat masing masing pihak harus bertindak lebih maksimal lagi, karena dalam suatu perusahaan harus ada hal atau kelebihan yang membuat pelanggan tertarik yang kemudian akan melakukan transaksi kembali dan menyebabkan perusahaan mampu bersaing lalu bertahan dipasar. Menurut (Realize, Aswad, & Wangdra, 2018: 79) perusahaan dikatakan ideal apabila perusahaan tersebut mampu memperhatikan pelanggannya supaya hubungan yang terjalin baik, kemudian perusahaan mampu bertanggung jawab menciptakan harga ideal serta kualitas pelayanan yang sesuai, karena kualitas pelayanan yang baik mampu membuat pelanggan tetap bertahan dan terus menerus memakai produk tersebut. Kemudian (Cheng & Rashid, 2014 99) mengatakan Kualitas layanan ialah kunci penting dalam mencapai sebuah keberhasilan organisasi khususnya jasa.

Sebuah pelayanan dapat disebut berkualitas jika pelanggan yang menggunakannya memperoleh kepuasan sesuai yang telah diharapkan karena pada hakikatnya pelayanan yang berkualitas tersebut selalu berhubungan dengan pemberian layanan terbaik serta standarisasi yang telah dibuat oleh perusahaan

terpenuhi yaitu cara cara birokrat dalam bersikap kepada pelanggannya. Meningkatkan layanan kepada pelanggan merupakan hal yang wajib dilakukan oleh sebuah perusahaan sebab dipasaran pelanggan akan sangat mudah mencari penyedia jasa seperti apa yang mereka inginkan (Khairani & Hati, 2017: 8). Apabila pelayanan yang diberikan oleh birokrat mampu memberikan harapan serta memenuhi keinginan pelanggan maka kepuasan atas pelanggan dapat tercapai (Salim Kusmanto & Amin, 2018: 156). Pada dasarnya usaha dalam memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggan serta kesesuai dalam menyampaikannya kepada pelanggan untuk menyeimbangkan harapan konsumen adalah merupakan arti dari kualitas pelayanan.

Pelanggan yang akan menggunakan produk barang atau jasa pasti mengharapkan suatu pelayanan atau *service* yang terbaik dari perusahaan, agar dapat terpenuhi harapan yang diimpikan atau lebih dari harapan semula. Oleh karenanya manajemen suatu perindustrian jasa harus memaksimalkan kualitas pelayanan terhadap pelanggannya. Hal utama penentu sebuah perusahaan bertahan atau tidaknya adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan (Ejigu, 2016 100). Upaya pemaksimalan kualitas pelayanan dapat berimbas kepada meningkatnya citra suatu perusahaan karena citra perusahaan bisa diperkuat apabila kualitas pelayanan yang diberikan tinggi dan menurun ketika pelanggan mendapati kualitas pelayanan yang tidak baik. Kualitas layanan dapat dinilai dari tingkat keseimbangan antara harapan pelanggan dengan pelayanan yang dirasa dan diterimanya, semakin baik kualitas pelayanan maka membuat semakin tinggi kepuasan pelanggan, yang akan berakibat baik terhadap anggapan pelanggan

mengenai pelayanan tersebut. (Nguyen, Leclerc, & LeBlanc, 2013: 3) menyebut suatu bisnis mencapai kualitas layanan tercapai bila ketidak seimbangan antara harapan dengan anggapan pelanggan bisa ditutupi karenanya kualitas pelayanan memiliki model berdasarkan pada kesenjangan kualitas layanan. Kualitas pelayanan akan terasa lebih sempurna apabila disertai dengan fasilitas yang dapat disediakan oleh perusahaan atau penyedia jasa.

Fasilitas yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, fasilitas yang tersedia akan memberikan rasa nyaman terhadap pelanggan. Fasilitas adalah unsur utama dalam usaha bisnis. Jika sebuah perusahaan jasa memiliki fasilitas yang baik sehingga dapat mempermudah pelanggannya menggunakan jasa yang diberikan kemudian akan menciptakan rasa nyaman maka dapat memengaruhi pelanggan untuk membeli jasa tersebut (Emmywati, 2016: 187). Perusahaan yang dapat menciptakan rasa menyenangkan pada saat pembelian dengan bentuk fasilitas yang baik dan beragam akan berpengaruh terhadap daya beli pelanggan karena pelanggan tersebut merasakan kepuasan saat menggunakannya yang kemudian meningkatkan keuntungan perusahaan.

Fasilitas dibidang industri penerbangan sangat diperlukan dan mempengaruhi rasa nyaman pelanggan dan akhirnya tercipta rasa puas dalam menggunakan jasa tersebut. Maskapai maskapai penerbangan diIndonesia menawarkan berbagai fasilitas-fasilitas kepada pelanggannya yang mampu memanjakan konsumennya seperti maskapai yang memberikan free bagasi 20 kg, *free lounge*, makanan diatas pesawat kepada pelanggan.

Faktor lain yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah keamanan pada saat menggunakannya. Karena rasa puas akan tercipta apabila pada akan, sedang, dan setelah menggunakan jasa kita terlindungi dari bahaya terutama pada jasa penerbangan yang menuntut pihak maskapai harus melindungi pelanggan yang memakai jasanya. Keamanan adalah unsur utama yang dilihat pelanggan pada saat akan membeli jasa (Afghani & Yulianti, 2017: 117). Pihak perusahaan wajib memelihara dan mengatur ruang, fasilitas, perkakas serta menjamin pelanggan terlindungi dari bahaya dimanapun ia berada pada saat menggunakan layanan tersebut. Maskapai-maskapai penerbangan yang ingin bersaing dan bertahan dipasar harus selalu memperhatikan keamanan dan keselamatan penumpangnya, karena hal ini mempengaruhi kepuasan pelanggan yang berakibat pada terjadinya penggunaan ulang dan meningkatkan keuntungan perusahaan tersebut, apabila suatu maskapai penerbangan tidak mengutamakan mengenai keamanan penumpangnya maka akan berdampak pada citra perusahaan dan mengakibatkan kerugian besar seperti mengganti apa yang hilang dari penumpang akibat bahaya yang terjadi pada saat pelanggan menggunakan penerbangan tersebut. Banyak maskapai penerbangan yang berlomba dan bersaing untuk bertahan dan memenangkan persaingan dipasaran yang tujuan utamanya adalah untuk memperoleh keuntungan yang sebesar-besarnya, salah satunya adalah maskapai Lion air.

Lion air merupakan maskapai penerbangan Indonesia yang bergerak diindustri penerbangan. Maskapai ini berdiri pada 19 - 10 - 1999 yang mulai terbang perdana mulai 30 Juni 2000. Lion air untuk penerbangan pertamanya beroperasi menggunakan boeing 737-200 dengan tujuan Pontianak. Komando Lion air adalah

Rusdi kirana beserta keluarganya. Dalam perkembang, Lion air berencana bergabung dengan IATA dengan syarat Lion air wajib lulus dalam ujian IATA dan IOSA, namun pihak Lion air tidak berhasil karena mereka bermasalah dengan keamanan. Walau demikian, Lion air tetap semangat dengan mendesain framework untuk mengaplikasikan proses Knerja Navigasi Berpemandu (KNB) di negara Indonesia. November 2009, Lion air kedatangan armada yang paling besarnya yaitu Boeing 747-400, tahun setelah itu Lion air menambahkan penerbangan tujuan Jeddah dengan lima kali dalam satu minggu dengan menggunakan armada Boeing 747-499 yang menyediakan 992 total kursi satu kali penerbangan.

Tanggal 19 Juli 2011, maskapai penerbangan Lion Air dengan 13 armada Boeing 737-900ER memberhentikan penerbangan untuk sementara waktu karena mereka gagal dalam memenuhi On Time Perfomance (OTP) dari ketetapan Dirjen Perhubungan udara sampai mereka bisa memenuhi minimal 80% dari ketetapan OTP. Pada 18 Oktober 2011, Lion Air memesan sebanyak 201 pesawat Boeing 737 MAX serta 29 Boeing 737-900ER.

Dalam menghadapi persaingan yang semakin mencekam ini, pihak lain berusaha untuk memenangkan persaingan tersebut dengan bertahan dan unggul dipasaran. Pelanggan adalah masalah penting yang wajib berikan penagaan khusus oleh perusahaan ditengah-tengah persaingan. Perusahaan yang bergerak dibidang jasa, harus bisa menentukan cara atau ide yang cemerlang dalam mengejar tujuan yang sudah dibuat perusahaan, hal yang harus diperhatikan perusahaan pada pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan tersebut. Berbagai hal yang bisa memberikan pengaruh mengenai kepuasan pelanggan adalah tingkat kualitas layanan

yang diberikan perusahaan, fasilitas yang tersedia serta tingkat keamanan pelanggan. Pemberian layanan terbaik, menyediakan fasilitas sesuai kebutuhan pelanggan dan baiknya tingkat keamanan yang diperoleh pelanggan dapat memberikan rasa puas tersendiri kepada pelanggan.

Dalam jasa penerbangan, masalah-masalah yang sering terjadi adalah masalah pelayanan dan keamanan. Lion air berusaha mencari, mempertahankan dan menarik pelanggan dengan cara memuaskan para pelanggannya pada saat menggunakan jasa mereka. Contoh dari pelayanan yang didapatkan oleh pelanggan dari pihak Lion air yaitu dengan menawarkan banyak rute penerbangan serta jam penerbangan yang ditawarkan. Namun demikian, disamping banyaknya jam penerbangan dan rute yang ada, pelanggan lion air memperoleh hal yang tidak mereka inginkan berupa pembatalan atau penundaan penerbangan.

Permasalahan yang sering terjadi pada maskapai penerbangan Lion air adalah seringnya terjadi keterlambatan (*delay*) jam keberangkatan dari yang semestinya, baik itu dari alasan cuaca, teknis maupun alasan lainnya dan tidak jarang pihak maskapai tidak memberikan informasi yang jelas mengenai alasan dan waktu keberangkatan yang tertunda, akan tetapi tingkat *delay* pada Lion Air sering kali membuat pelanggan marah-marah dan sering mengatakan bukan Lion Air jika tidak *delay*. Pihak Lion sering mendapat protes dari pelanggan karena masalah keterlambatan atau penundaan jam terbang mulai dari kenyamanan saat istirahat dan konsumsi yang diberikan pihak Lion saat keterlambatan. Tidak hanya Lion saja yang sering mengalami keterlambatan, maskapai penerbangan lainnya juga pernah

mengalami keterlambatan penerbangan, namun maskapai lion yang sering terjadi walau sudah banyak datang pelanggan yang kecewa dan *complaint*.

Tabel 1. 1 Daftar Pesawat yang Sering Mengalami Delay Pada Tahun 2017

No	Nama Maskapai	OTP(%)	Total penerbangan	Perbangan didelay
1	Citilink	88,33	84,808	13,890
2	Air asia	75,94	7.378	1.775
3	Lion air	71,32	196.932	56,473
4	Wings air	65,47	108,278	37,390

Sumber: www.Kompas.com

Dari tabel 1.2 diatas dapat dilihat tingkat keterlambatan atau penundaan suatu maskapai, diperingkat pertama berada pada citilink yang tingkat OTPnya mencapai 88,33% dari total jumlah penerbangan 84,808 yang mengalami penundaan adalah sebesar 13,890. Lalu peringkat kedua terdapat air asia yang tingkat OTPnya 75,94% dari total penerbangan 84,808 yang mengalami penundaan adalah 1.775 penerbangan. Kemudian lion yang OTPnya sebesar 71,32% dari total penerbangan sebesar 196,932 dan yang mengalami penundaan mencapai 56,473. Menandakan citilink terbaik dari 4 penerbangan. Lalu ada maskapai Wings air yang OTPnya hanya 65,47% dari total penerbangan 108,278 dan mengalami keterlambatan 37,390 kali penerbangan. Melihat data tersebut Lion memiliki tingkat OTP yang kecil menandakan maskapai ini sering mengalami keterlambatan atau penundaan penerbangan baik karena alasan teknis, cuaca ataupun alasan-alasan lainnya.

Tingginya angka keterlambatan yang diciptakan oleh maskapai Lion Air mengakibatkan banyaknya keluhan yang datang dari pelanggan. Akibatnya maskapai ini banyak dinamai oleh pelanggan sebagai maskapai gemar delay,

meskipun berbagai hal atau upaya yang dilakukan tetap saja citra tersebut tidak hilang diingatan pelanggan. Pengalaman delay yang dialami oleh pelanggan menyebabkan kekesalan tersendiri, kejadian ini menyebabkan banyak pelanggan yang mengalami keterlambatan yang membuat kerugian tersendiri oleh sebagian pelanggan baik itu kerugian biaya, waktu dan kerugian lainnya. Keterlambatan yang terjadi dikatakan oleh pihak Lion Air disebabkan oleh beberapa sebab yaitu: karena alasan cuaca yang tidak baik, kerusakan pesawat, maupun keterlambatan datang pesawat dari bandara lain. Keterlambatan atau penundaan keberangkatan ini mulai dari 30 menit hingga berjam-jam lamanya, bahkan ada yang mencapai 2 hari (dikutip dari kompas.com). Berikut beberapa penerbangan Lion Air yang melakukan penundaan penerbangan ditahun 2019.

Tabel 1. 2 Daftar Penundaan Keberangkatan Lion Air Tahun 2019

No	Penerbangan	Asal	Tujuan
1	JT-683	Palangkayraya	Surabaya(SUB)
2	JT-945	Balikpapan (BPN)	Banjarmasin (BDJ)
3	JT-945	Banjarmasin (BDJ)	Kertajati Majalengka (KJT)
4	JT-321	Banjarmasin (BDJ)	Soekarno-Hatta,Tangerang (CGK).
5	JT-521	Banjarmasin (BDJ)	Yogyakarta Adisutjipto (JOG).
6	JT-311	Banjarmasin (BDJ)	Surabaya(SUB)
7	JT-226	Surabaya(SUB)	Balikpapan(BKP)
8	JT-310	Surabaya (SUB)	Banjarmasin (BDJ).
9	JT-967	Pontianak (PNK)	Semarang (SRG).
10	JT-688	Soekarno-Hatta	Pontianak (PNK).
11	JT-869	Samarinda (AAP)	Yogyakarta Adisutjipto (JOG).
12	JT-868	Yogyakarta (JOG)	Samarinda (AAP).
13	JT-738	Makassar (UPG)	Tarakan(TRK)

Sumber: <https://travel.kompas.com>

Selain sering mengalami keterlambatan, Pelanggan Lion Air juga memperoleh layanan yang tidak diinginkan yaitu pada saat terjadi keterlambatan atau penundaan penerbangan, pihak Lion air tidak jarang memberikan hak-hak

pelanggan dengan semestinya sebagaimana yang telah diatur sebelumnya, seperti memberikan makan atau minum sesuai lamanya waktu keterlambatan.

Selain Mengenai kualitas pelayanan, Pihak maskapai penerbangan Lion air juga berusaha memberikan fasilitas kepada pelanggannya untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan. Fasilitas yang diberikan seperti Lion menyediakan pemesanan tiket melalui online, juga terdapat pembayaran tiket secara online. Calon penumpang tidak perlu pergi membeli dan bayar tiket secara langsung cukup dengan pesan melalui portal pada website Lion Air. Lion air juga memberikan sebuah web Check in kepada calon pelanggan, dengan web tersebut calon penumpang bisa langsung memilih *seat* dan *check in* secara *online*. Fasilitas seperti ini diberikan oleh maskapai Lion air untuk memenuhi kebutuhan pelanggan agar tidak kalah dengan maskapai-maskapai lain mengenai fasilitas.

Namun hal yang hangat-hangatnya dibicarakan masyarakat belakangan ini adalah masalah perubahan kebijakan Lion air mengenai tarif bagasi. Akhir-akhir ini pihak lion memberlakukan peraturan baru yakni dihilangkannya fasilitas free bagasi 20 kg, menyebabkan pelanggan yang membawa barang bawaan harus mengeluarkan biaya tambahan lagi. Disamping itu, banyak pelanggan yang mengeluhkan akan hal ini karena selama ini mereka dimanjakan dengan free bagasi 20 kg dan tiba tiba harus membayarkan sejumlah uang untuk barang bawaannya. Kebijakan ini menyebabkan pelanggan berfikir ulang untuk menggunakan jasa Lion Air terutama bagi pelanggan yang akan membawa barang bawaan banyak dan mulai melirik jasa lainnya yang memberi fasilitas yang diinginkan. Masalah ini menambahkan kembali kekecewaan pelanggan yang harus merasakan masalah

yang tidak diinginkan pada saat menggunakan jasa tersebut yang dapat menurunkan tingkat kepuasan pelanggan. Walau demikian, Lion Air tetap berusaha meningkatkan peformanya didunia penerbangan dengan terus memberikan kepuasan kepada pelanggannya dalam menarik, mencari serta mempertahankan pelanggannya.

Selain mengenai fasilitas, pihak Lion air memperhatikan kepuasan pelanggan melalui tingkat keamanan pelanggannya. Faktor keamanan harus sangat dan sangat diperhatikan oleh pihak Lion Air sendiri agar pelanggan yang menggunakan jasa bisa merasa terlindungi dan selamat dari hal hal berbahaya. Keamanan lebih penting dari segalanya karena perusahaan harus memberikan perlindungan yang terbaik kepada pelanggan agar kepuasan tercipta dengan optimal. Pihak Lion Air berupaya memberikan keamanan yang baik, namun masih saja terjadi kejadian-kejadian yang tidak diharapkan oleh pelanggan. Seperti pelanggan sering mengalami barang bawaan yang diletakkan dibagasi rusak bahkan yang lebih parahnya barang bawaan mereka bahkan ada yang hilang. Masalah ini sudah sering dilaporkan ke pihak lion namun kebanyakan kasus, keluhan mereka banyak yang tidak mendapat respon dan dibiarkan begitu saja. Selain itu, maskapai Lion air dikenal juga oleh masyarakat dengan maskapai penerbangan yang sering terjadi kecelakaan pada saat penerbangan, seperti jatuh pada saat penerbangan atau kecelakaan pada saat hendak mendarat dibandara. Kejadian jatuhnya Lion Air saat hendak maupun sedang melakukan penerbangan sudah sering terjadi, ini menjadi sebuah pertimbangan bagi pelanggan untuk menggunakan jasa Lion Air karena keamanan khususnya yang berhubngan dengan nyawa sangat diperhatikan oleh calon penumpang.

Tabel 1. 3 Daftar Kejadian Buruk Penerbangan Lion Air

No	Tanggal	Kejadian atau Peristiwa
1	13 April 2013	Terperosok ke laut di Bandara Ngurah Rai
2	19 April 2013	Mengalami masalah dengan mesin
3	21 April 2013	Metelah 20 menit terbang secara tiba-tiba masker oksigen keluar di kabin pesawat
4	6 Agustus 2013	Menabrak sapi saat mendarat di Bandar Udara Jalaluddin, Gorontalo
5	2 Februari 2014	Mengalami pendaratan keras di Bandar Udara Internasional Juanda
6	18 Februari 2015	Pesawat menabrak burung saat <i>take off</i>
7	24 April 2015	Ledakan di bagian belakang pesawat ketika akan lepas landas
8	3 Agustus 2017	Kecelakaan senggolan sayap di Bandar Udara Internasional Kuala Namu
9	29 April 2018	Tergelincir saat mendarat di Bandar Udara Jalaluddin
10	29 Oktober 2018	Terjatuh di perairan Tanjung Karawang
11	16 Februari 2019	Tergelincir saat mendarat di Bandara Supadio

Sumber: kompas.com

Dari table 1.3 diatas dapat diketahui maskapai Lion air sering mengalami kejadian tidak baik saat penerbangan, ini dapat mengganggu kenyamanan dan keamanan pelanggan yang berdampak pada buruknya citra perusahaan. Dari data diatas diketahui pada tahun 2013 merupakan tahun paling banyak terjadi kejadian buruk yaitu sebanyak 4 kali kejadian, kemudian turun drastis menjadi cuma 1 kali dalam setahun pada 2014, ditahun 2015 terjadi 2 kejadian, 2017 terjadi 1 kali kejadian buruk dan 2018 naik 2 kali peristiwa buruk dan di tahun 2019 terjadi 1 kali peristiwa buruk. Disimpulkan pada tahun 2013 terjadi lonjakan kejadian buruk pada Lion Air dan tidak terjadi peristiwa buruk di tahun 2016.

Kepuasan pelanggan adalah tolak ukur dalam sebuah perusahaan jasa dalam memenangkan persaingan dan bertahan dipasar. Kepuasan yang didapat oleh pelanggan ialah masalah utama bagi pelaku bisnis yang bergerak dalam layanan berbasis teknologi (Ejigu, 2016: 100). Jika seorang pelanggan telah merasakan puas terhadap apa yang mereka peroleh maka pelanggan akan berkeinginan kembali melakukan pembalian terhadap jasa tersebut. Pelanggan apabila sudah loyal kepada suatu jasa, maka akan berat baginya meninggalkan jasa tersebut, walaupun ada pesaing atau perusahaan lain. Kepuasan Pelanggan Lion air dinilai kurang maksimal, ini bisa dilihat dari banyaknya pelanggan Lion air yang mengeluh mengenai maskapai ini.

Berdasarkan masalah masalah yang dipaparkan diatas, maka peneliti akan membuat penelitian yang berjudul” **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR DI KOTA BATAM**”.

1.2 Identifikasi Masalah

Dari latar belakang yang dijabarkan diatas maka identifikasi permasalahan dalam penelitian ini ialah :

1. Sering terjadi delay atau keterlambatan penerbangan
2. Sering terjadi pembatalan penerbangan
3. Fasilitas free bagasi dihilangkan
4. Barang bawaan yang dibagasi sering rusak
5. Barang bawaan yang dibagasi sering hilang

6. Sering terjadi kecelakaan saat penerbangan

1.3 Batasan Masalah

Supaya penelitian ini dapat diselesaikan sesuai tujuan dan karena alasan keterbatasan waktu, biaya dan waktu maka dari latar belakang yang telah di uraikan diatas maka penulis akan memberi batasan-batasan permasalahan tentang masalah yang akan diteliti yaitu peneliti akan meneliti kepuasan pelanggan di kota Batam khususnya terhadap karyawan yang tinggal didormitory Blok N Batamindo, Muka Kuning.

1.4 Rumusan Masalah

Adapun masalah yang ingin dibaahas yaitu:

1. Bagaimana pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan?
2. Bagaimana pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan?
3. Bagaimana pengaruh keamanan terhadap kepuasan pelanggan?
4. Bagaimana pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan?

1.5 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini yaitu:

1. Untuk mengetahui pengaruh Kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan
2. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan
3. Untuk mengetahui pengaru keamanan terhadap kepuasan pelanggan

4. Untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan, fasilitas dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan

1.6 Manfaat Penelitian

Melalui dari dilakukannya penelitian ini ialah harapannya dapat berguna dan memberi manfaat, menambah wawasan dan ilmu pengetahuan mengenai konsep kepuasan pelanggan yang dipengaruhi oleh kualitas layanan, fasilitas dan keamanan.

1.6.1 Manfaat Teoriti

Penelitian yang sudah dilakukan ini diharapkan bisa memberikan kegunaan positif atau manfaat, ilmu dan pengetahuan yang lebih luas lagi terkhususnya mengenai kepuasan pelanggan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan.

1.6.2 Manfaat praktis

Manfaat praktik yang diharapkan dari penelitian ini yaitu:

1. Manfaat Bagi penulis

Melalui penelitian yang dilakukan ini, diharapkan penulis akan lebih faham dan mengerti dengan konsep faktor faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan terutama mengenai kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan yang secara teori sudah sudah dipelajari diperkuliahan sebelumnya sehingga dapat dipraktekkan langsung ketika nanti didunia bisnis.

2. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil dari sebuah penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perusahaan yang digunakan untuk pedoman dalam mengembangkan perusahaannya sehingga bisa mendapat keuntungan yang lebih besar dan bias bertahan dipasar terutama dalam hal meningkatkan kepuasan pelanggan yang disebabkan oleh kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan.

3. Manfaat Bagi Pihak Lain

Bagi pembaca diharapkan dapat memberikan informasi tambahan tentang kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan yang dapat berguna sebagai pendalaman pemahaman tentang kepuasan pelanggan dan bisa memberikan gambaran kepada peneliti selanjutnya.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Kajian Teori

2.1.1 Kualitas Pelayanan

2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan

Defenisi kualitas pelayanan menurut (Saleky, 2017: 79) adalah tidak seimbang antara anggapan konsumen terhadap jasa dengan kenyataan yang telah ia dapati. Ketidak sesuaian ini menyebabkan pelanggan kecewa dan tidak puas akan pelayanan yang mereka dapati saat memakai jasa tersebut.

(Setyowati, 2018: 42) mendefenisikan kualitas pelayanan dalam penelitiannya merupakan hasil penilaian jangka panjang oleh pelanggan terhadap perusahaan atas cara mereka menyampaikan layanannya atau semua kesan yang didapat saat menggunakan jasa/barang. Kemudian (Rohaeni & Marwa, 2018: 314) mengartikan kualitas pelayanan sebagai derajat kualitas produk atau jasa yang diminta atas derajat kualitas produk tersebut guna untuk memberi kepuasan kepada konsumen.

(Cheng & Rashid, 2014: 101) berpendapat kualitas pelayanan diartikan sebagai penilaian dari konsumen yang berhubungan dengan keunggulan dan kelebihan dari suatu layanan.

Kesimpulan dari arti kualitas pelayanan merupakan segala bentuk usaha, kegiatan, suatu perilaku atau tindakan yang akan atau telah dilakukan oleh perusahaan kepada konsumen baik dalam bentuk ucapan, gerak tubuh atau bentuk

yang lain yang erat kaitannya dengan jasa atau produk yang dimiliki ataupun ditawarkan perusahaan bertujuan memenuhi permintaan konsumen agar terpenuhi rasa puas pelanggan saat menggunakan produk atau jasa.

2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan

(Wibowo & Juni, 2017: 165) menyebut terdapat lima dimensi dalam kualitas pelayanan ialah:

1. Keandalan atau Reliabilitas (*Reliability*)

Ialah kemampuan menyampaikan atau cara perusahaan memberikan pelayanan yang sudah ditetapkan secara tepat

2. Daya tanggap (*Responsiveness*)

Yaitu keinginan atau kemampuan pekerja dalam membantu serta memberikan barang atau jasa yang diminta konsumen.

3. Bukti fisik (*tangible*)

Yaitu perusahaan memiliki fasilitas yang dapat dilihat atau disebut juga fasilitas fisik, sarana atau alat untuk menyampaikan komunikasi serta perlengkapan yang wajib disediakan oleh penyedia jasa dalam memberikan suatu jasa kepada pelanggannya.

4. Jaminan (*Assurance*)

Yaitu kemampuan, ramah, kesopanan, pengetahuan termasuk sifat yang bisa memberikan keyakinan pada konsumen yang dapat menghilangkan rasa ragu dan merasa terlindungi dari bahaya.

5. Kepedulian atau empati (*empathy*)

Yaitu sikap pemberi jasa dalam memahami keinginan dan kebutuhan pelanggannya, kesulitan pelanggan, komunikasi yang terjaga, serta memahami kemudahan dalam berkomunikasi.

2.1.1.3 Faktor-faktor yang Meningkatkan Kualitas Pelayanan

Dalam penelitian (Dewi, 2016: 538) kualitas pelayanan dapat ditingkatkan untuk memuaskan pelanggan melalui hal-hal berikut:

1. *Relation marketing and management*
2. *Aftermarketing*
3. Manajemen ekspektasi pelanggan
4. *Superior customer service*
5. Cara yang dipakai dalam menangani complain yang tepat
6. *Strategi retensi pelanggan*
7. *Technology infusion strategy*

2.1.2 Fasilitas

2.1.2.1 Pengertian Fasilitas

Defenisi fasilitas menurut (Munawir, 2018: 208) ialah sumber daya dalam bentuk fisik yang wajib diterima oleh pelanggan dari perusahaan sebelum jasa atau barang dijual. Menurut (Emmywati, 2016: 187) menyebut dalam penelitiannya fasilitas adalah segala hal yang ditawarkan perusahaan kepada konsumen yang disertai pelayanan baik perusahaan dagang, industri, maupun jasa.

(Setyawati et al., 2018: 53) mengatakan bahwa fasilitas merupakan segala hal yang digunakan oleh perusahaan sebagai alat untuk menciptakan kenyamanan pelanggan yang berbentuk fisik.

Dari pengertian fasilitas yang disebutkan dari para ahli diatas, kesimpulan yang ditak ialah fasilitas merupakan sesuatu yang diterima dari perusahaan oleh pelanggan dalam memberikan jasa atau menjual produknya agar tercipta rasa nyaman dan meningkat rasa puas terhadap pelanggan dalam menggunakan jasa tersebut.

2.1.2.2 Indikator-indikator Fasilitas

(Munawir, 2018: 208) menyebut indikator fasilitas dalam penelitian yang telah dilakukan ialah:

1. Perencanaan ruang
2. Perabotan atau perlengkapan
3. Pesan yang ditampilkan dengan grafis
4. Perencanaan atau pertimbangan spasial
5. Pengaturan warna atau cahaya
6. Fasilitas pendukung

2.1.2.3 Hal-hal yang disampaikan fasilitas

(Emmywati, 2016: 187) berpendapat terdapat hal yang harus disampaikan ketika memberikan fasilitas:

1. keadaan dan guna fasilitas yang diberikan
2. Alat yang digunakan harus lengkap
3. Kemudahan pemakaian fasilitas
4. Kerapian, Kelengkapan serta kebersihan fasilitas yang diberikan

2.1.3 Keamanan

2.1.3.1 Pengertian Keamanan

(Tyas et al., 2018: 2) mendefinisikan keamanan sebagai perlindungan dari masalah atau bahaya manusia dan alam kepada sumber sumber fisik. (Emmywati, 2016: 186) berpendapat bahwa keamanan merupakan suatu kondisi yang menjamin sesuatu jauh dari kejadian atau bahaya, ini erat hubungannya dengan sebuah kejahatan, kecelakaan.

(Afghani & Yulianti, 2017: 117) mengartikan keamanan sebagai suatu usaha atau tindakan yang bertujuan mengamankan asset dari ancaman atau bahaya yang akan datang. (Tahqiqi & Hidayat, 2018: 398) menjelaskan keamanan merupakan kondisi aman, keadaan terlindungi seseorang baik secara psikologis, finansial, fisik, emosi maupun secara spiritual yang berakibat dari suatu kegagalan, kecelakaan, kerusakan atau melalui hal yang tidak diduga. (Vania, 2017: 3) berpendapat bahwa keamanan diartikan sebagai kelincahan atau kemampuan sebuah perusahaan dalam mengontrol dan melakukan penjagaan terhadap transaksi yang diberikan kepada pelanggan.

Dari pendapat ahli tentang pengertian keamanan diatas, kesimpulan yang didapat dari arti keamanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perlindungan kepada pelanggannya yang menimbulkan rasa aman dari pelanggan dari suatu yang tidak diinginkan terjadi seperti kerusakan, kecelakaan, dan hal lain yang mengakibatkan ketidakpuasan dari pelanggan.

2.1.3.2 Karakteristik Keamanan

(Tahqiqi & Hidayat, 2018: 398) berpendapat ciri-ciri keamanan ialah:

1. *Perception* atau persepsi

Artinya nggapan konsumen mengenai keamanan atau bahaya menggunakan sesuatu hal, yang menyebabkan kegiatan menjaga keamanan akan lebih mudah apabila konsumen mengerti dan faham suatu bahaya.

2. *Pervasiveness* atau *insidensi*

Artinya pelanggan menginginkan keamanan disetiap aktivitasnya seperti saat bekerja, belanja dan lain lain.

3. *Management* atau pengaturan

2.1.3.3 Indikator-indikator keamanan

(Vania, 2017: 3) menyebut ada enam indikator keamanan:

1. *Availability* atau ketersediaan

2. *Confidentiality* atau kerahasiaan

3. *Privacy* atau privasi

4. *Nonrepudiation* atau mencegas penyangkalan

5. *Integrity* atau Integritas

6. *Authentication* atau Keaslian

2.1.3.4 Tujuan Keamanan

Tujuan menetapkan keamanan menurut (Naim & Asma, 2019: 3) adalah:

1. Melindungi konsumen dari bahaya

2. Menjamin semua peralatan atau fasilitas bias digunakan secara efisien dan aman

3. Memastikan produksi berlangsung aman

2.1.4 Kepuasan pelanggan

2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan

(Tjiptono, 2014: 353) berpendapat dalam penelitiannya kepuasan pelanggan merupakan reaksi pelanggan kepada penyedia jasa atas beberapa pengalaman dari jasa yang dibeli yang berkaitan dengan jasa atau produk tersebut, serta sikap atau perilaku dari penyedia jasa. (Realize et al., 2018: 79) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai suatu perbandingan dari hal yang diharapkan dari produk dengan yang terjadi sebenarnya yang berakibat kepada perasaan senang atau tidak senangnya seseorang. (Emmywati, 2016: 188) kepuasan pelanggan merupakan suatu keseimbangan antara keinginan, kebutuhan serta harapan seorang pelanggan dengan yang diberikan oleh perusahaan yang berakibat pada kesetiaan selanjutnya. (Handoko, 2017: 65) berpendapat kepuasan pelanggan ialah evaluasi konsumen sebelum membeli dimana pilihan yang ada minimal bisa dibilang sama dengan sebuah harapan yang diharapkan oleh konsumen atau lebih dari harapan konsumen, sedangkan yang didapat atau diterima tidak sesuai dengan apa yang telah diharapkan konsumen maka akan menyebabkan ketidakpuasan.

(Heryenzus & Suali, 2018: 123) menyebut kepuasan pelanggan adalah Penilaian dari pelanggan kepada suatu perusahaan terhadap Pelayanan yang diberikan, karena kepuasan pelanggan merupakan unsur utama layanan terpenting. Menurut (Rohaeni & Marwa, 2018: 314) kepuasan pelanggan merupakan sebuah tingkatan kondisi produk atau jasa yang jadi anggapan konsumen dengan yang diharapkan oleh konsumen. (Setyowati, 2018: 47) berpendapat bahwa kepuasan pelanggan merupakan reaksi pembeli terhadap hasil yang didapat dengan hal yang

diinginkan sebelum membeli. (Tjiptono, 2012: 23) menyebutkan kepuasan pelanggan merupakan perbandingan nilai antara hasil dari suatu produk yang digunakan atau yang dapat dirasakan serta dapat diharapkan yang menyebabkan munculnya rasa senang atau kecewa dari pelanggan. kepuasan pelanggan ialah anggapan dari pelanggan mengenai keinginan, kebutuhan serta harapannya berkaitan dengan suatu produk sudah dipenuhi (Wantara, 2015: 265)

Dari pendapat diatas, kesimpulan yang diambil dari arti kepuasan pelanggan ialah sebuah perasaan konsumen baik senang atau tidak senang yang disebabkan oleh sesuai atau tidak sesuainya antara hal yang telah ia harapkan sebelum membeli dengan suatu yang ia dapati setelah jasa atau barang digunakan.

2.1.4.2 Indikator indikator kepuasan pelanggan

(Realize et al., 2018: 80) menyebut ada indikator kepuasan pelanggan:

1. Harga
2. Kinerja
3. Ekspektasi

Menurut (Syaifullah & Mira, 2018: 87) terdapat 4 indikator atau kepuasan pelanggan dapat diukur dengan:

1. Perasaan puas
2. Selalu membeli produk
3. Akan merekomendasikan kepada orang lain
4. Terpenuhinya harapan pelanggan setelah membeli produk

(Antanegoro et al., 2017: 168) menyebut terdapat 4 pengukuran kepuasan pelanggan:

1. Kesesuaian harapan
2. Pengalaman baik terhadap layanan
3. Mutu produk
4. Harga
5. Waktu penyerahan
6. Keamanan

2.1.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan

(Setyowati, 2018: 47) menyebut ada beberapa metode yang dipakai untuk mengukur sebuah kepuasan pelanggan ialah:

1. *Lost Customer Analysis* atau analisis pelanggan yang beralih
2. *Ghost Shopping* atau pembeli bayangan
3. *Complaint and Suggestion System* atau sistem keluhan dan saran
4. *Customer Satisfaction Surveys* atau survey kepuasan konsumen

2.1.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan

(Dewi, 2016: 539) menyebutkan ada 5 faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan :

1. Kepuasan berwujud
2. Kepuasan empati
3. Kepuasan Keandalan
4. Kepuasan keyakinan
5. Kepuasan responsive

2.1.4.5 Strategi Kepuasan Pelanggan

(Tjiptono, 2012: 55) menyebut beberapa strategi-strategi yang bisa digabungkan untuk bisa mendapatkan kepuasan dari pelanggan yaitu:

1. Strategi *relationship marketing*
2. Strategi *Unconditional service guarantee*
3. Strategi *Superior customer service*
4. Strategi penanganan keluhan yang efektif
5. Strategi peningkatan kinerja perusahaan

2.1.4.6 Manfaat Kepuasan Pelanggan

(Tjiptono, 2014: 356) mengatakan ada manfaat dari kepuasan yang dirasakan oleh pelanggan:

1. Biaya reaksi kepada produsen rendah
2. Manfaat ekonomik retensi pelanggan versus perpetual prospecting
3. Nilai komulatif dari relasi berlanjut
4. Daya persuasive gethok tular (*word of mounth*)
5. Reduksi sensitivitas harga
6. Kepuasan pelanggan sebagai indikator kesuksesan bisnis di masa akan datang

2.2 Penelitian Terdahulu

Dalam penelitian yang dilakukan, suatu penelitian terdahulu merupakan hal yang sangat penting sebab dapat memperkuat atau dapat sebagai dasar dalam penyusunan skripsi ini. Kesimpulan dari penelitian terdahulu dapat juga memperkuat kajian teoritis yang sebelumnya. Penelitian yang pernah dilakukan oleh (Salim, 2018) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan publik

terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan daerah air minum tirtanadi cabang medan kota yang menggunakan analisis regresi linear berganda dan analisis linear sederhana dan menemukan sebuah hasil dari penelitian itu yaitu kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti fisik, keandalan, daya tanggap, keamanan dan empati secara bersamaan mempunyai pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian (Liyas, 2018) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Batik Air pada PT. Lion Group di bandara Sulta Syarif Khasim II Pekanbaru yang menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan menghasilkan kesimpulan kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Kemudian penelitian Herokholiqi, dkk (2018) yang berjudul analisis kualitas pelayanan bioskop terhadap kepuasan pelanggan menggunakan metode *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan analisis *Structural Equation Modeling* (SEM) dan menghasilkan kesimpulan bahwan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan, Variabel kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan namun variable kualitas pelayanan tidak berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh (Setyawati , 2018) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra industri terhadap kepuasan pasien Widya yang memakai analisis regresi linear berganda dan menghasilkan sebuah kesimpulan yaitu kualitas pelayanan, fasilitas, harga dan citra industry berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan pasien. Dalam penelitian (Munawir, 2018) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap

kepuasan konsumen foto copy awy comp di pondok pesantren Darussalam Blok Agung Tegalsari Banyuwangi dengan menggunakan analisis regresi linear berganda dan menyimpulkan kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh parsial dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian (Emmywati, 2016) yang berjudul pengaruh kualitas pelayanan yang terdiri dari kenyamanan, keamanan, kemudahan dan fasilitas terhadap kepuasan konsumen pada galeri seni dan pusat mediation Ponorogo Jawa Timur dengan memakai analisis regresi linear berganda dan menyimpulkan kualitas kenyamanan, keamanan, kemudahan dan fasilitas berpengaruh paling signifikan terhadap kepuasan konsumen.

Penelitian oleh (Saleky, 2017) dengan judul penelitian pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan rute domestik Garuda Indonesia di kota Ambon dengan memakai analisis regresi linear sederhana dan menghasilkan kesimpulan faktor-faktor kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia pada rute penerbangan domestik dari dan ke Ambon. Penelitian Haris, dkk (2018) dengan judul penelitian analisis pengaruh kenyamanan, ketersediaan dan keamanan pelayanan kampus terhadap kepuasan mahasiswa UPN “Ventura” Jakarta (UPNVJ) yang menggunakan analisis regresi linear berganda dan menghasilkan sebuah kesimpulan yaitu kenyamanan, ketersediaan dan keamanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan mahasiswa.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama (tahun)	Judul Penelitian	Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	(Salim, 2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan	Regresi Linier Bergand	Kualitas Layanan Yang Terdiri Dari Bukti Fisik,

		Pelanggan Di Perusahaan Daerah Air Minum Tirtanadi Cabang Medan Kota	a Dan Analisis Linier Sederhana	Keandalan, Daya Tanggap, Keamanan Dan Empati Secara Bersamaan Memiliki Pengaruh Positif Terhadap Kepuasan Pelanggan.
2	(Liyas, 2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Batik Air Pada PT.Lion Group DiBandara Sultan Syarif Khasim II Pekanbaru	Analisis Regresi Linier Sederhana	Kualitas Pelayanan Berpengaruh Positif dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan
3	(Herokholiqi dkk, 2018)	Analisis Kualitas Pelayanan Bioskop Terhadap Kepuasan Pelanggan Loyalitas Pelanggan Menggunakan Metode <i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	<i>Structural Equation Modeling (SEM)</i>	KualitasLayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan, Variabel Kepuasan Pelanggan Berpengaruh TerhadapLoyalitas Pelanggan Namun VariabelKualitas Layanan TidakBerpengaruh TerhadapLoyalitas Pelanggan
4	(Setyawati, 2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi Terhadap Kepuasan Pasien Widya	Analisis Regresi Linier Berganda	Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Harga dan Citra Institusi berpengaruh secara simultan terhadap Kepuasan Pasien
5	(Munawir, 2018)	Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Foto Copy Awy Comp Di Pondok Pesantren Darussalam Blokagung Tegalsari Banyuwangi Munawir	Analisis Regresi Linier Berganda	Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas berpengaruh Parsial Dan Signifikan Terhadap kepuasan Konsumen

Tabel 2. 2 (Lanjutan)

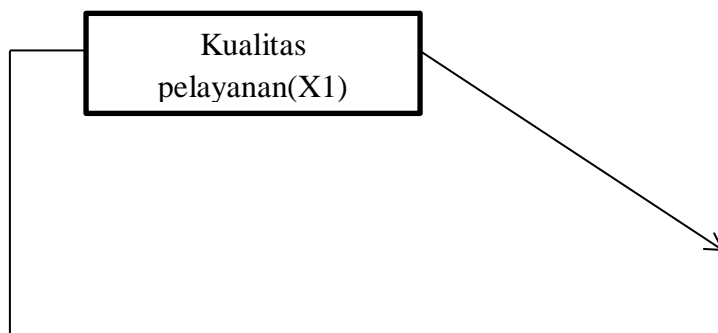
6	(Emmywati, 2016)	Pengaruh Kualitas Pelayanan yang Terdiri dari Kenyamanan, Keamanan, Kemudahan	Aalisis Regresi Linear Berganda	Kualitas Kenyamanan, Kemudahan, Keamanan Dan Fasilitas Berpengaruh Paling
---	------------------	---	---------------------------------	---

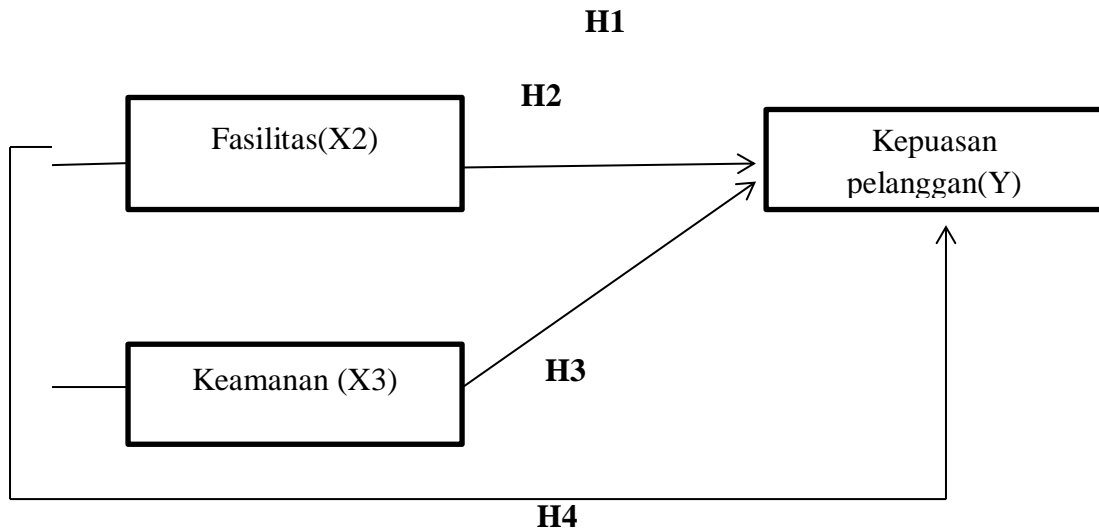
		dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Galeri Seni dan Pusat Mediation Ponorogo Jawa Timur		Signifikan Terhadap Kepuasan Konsumen
7	(Saleky, 2017)	Pengaruh kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Rute Domestik Garuda Indonesia Di Kota Ambaon	Analisis Regresi linear Sederhana	Faktor-Faktor Kualitas Layanan berpengaruh Positif Dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia Pada Rute Penerbangan Domestik Dari Dan Ke Ambon
8	Haris, dkk (2018)	Analisis Pengaruh Kenyamanan, Ketersediaan, dan Keamanan Pelayanan Kampus Terhadap Kepuasan Mahasiswa UPN "Veteran" Jakarta (UPNVJ)	Analisis Regresi Linear Berganda	Kenyamanan Ketersediaan Dan Keamanan Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Maha Siswa
9	(Faroo, Salam, Fayolle, Jaafar, & Ayupp, 2018)	Dampak Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di Maskapai Malaysia: A Pendekatan PLS-SEM	PLS-SEM Atau Importance-Performance Map Analysis (IPMA)	Semua lima Dimensi Skala AIRQUAL yaitu Bukti Fisik Maskapai Penerbangan; Tangibles Terminal; Layanan Personalia; Empati dan Citra Memiliki Dampak Positif, Langsung, dan Signifikan Terhadap Kepuasan Pelanggan Malaysia Airlines.

Sumber: Peneliti, 2019

2.3 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan latar belakang yang sudah dijabarkan diatas dan landasan teori, maka kerangka pemikiran pada penelitian yang dilakukan ini yaitu pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan.





Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran

2.4 Hipotesis

Menurut landasan teori dan kerangka pemikiran yang telah dibuat, maka hipotesis penelitian ini adalah:

H1 : kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan lion air.

H2 : fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan lion air.

H3 : keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan lion air.

H4 : Kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan lion air.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Desain Penelitian

Menurut (Realize et al., 2018: 80) desain penelitian merupakan metode atau cara-cara serta langkah-langkah yang dipilih oleh seorang yang sedang melakukan penelitian dalam memilih, mengumpulkan dan menganalisis berbagai data.

Penelitian yang dilakukan ini termasuk kedalam penelitian kuantitatif sebab memfokuskan pada suatu fenomena atau kejadian-kejadian objektif serta dilakukan pengkajian secara objektif dengan cara mencari hubungan yang bersifat asosiatif yang memiliki karakteristik hubungan kausal. Penelitian asosiatif artinya suatu penelitian yang dilakukan dengan kegunaan untuk mencari tau hubungan yang terdapat diantara 2 variabel penelitian ataupun lebih. Pada penelitian ini, tujuannya adalah untuk mengetahui pengaruh antara variabel bebas (independen) yaitu terdiri dari kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan dengan variabel terikat (dependen) yang terdiri dari kepuasan pelanggan.

3.2 Operasional Variabel

Variabel dalam suatu penelitian ialah hal yang sangat penting, karena variabel penelitian merupakan suatu hal yang ditentukan oleh peneliti sebelum penelitian dilakukan bertujuan untuk dipahami dan dipelajari agar mendapatkan suatu informasi mengenai hal tersebut kemudian pada akhirnya akan ditarik kesimpulan (Sudaryono, 2017: 151). Penelitian yang dilakukan ini menggunakan

dua jenis variabel yaitu variabel bebas atau variabel independent dan variabel terikat atau variabel dependen.

3.2.1 Variabel Independen (Bebas)

Variabel independent atau variabel bebas dikatakan juga variabel predictor, antecedent atau stimulus. Variabel bebas atau variabel independen adalah sebuah variabel penyebab sebuah perubahan atau yang menyebabkan adanya variabel terikat (dependent) atau variabel ini sering disebut dengan variabel yang mempengaruhi (Sudaryono, 2017: 154). Variabel independen atau variabel bebas pada penelitian ini adalah kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan.

3.2.1.1 Kualitas Pelayanan

(Setyowati, 2018: 42) mendefinisikan kualitas pelayanan dalam penelitiannya merupakan hasil penilaian jangka panjang oleh pelanggan terhadap perusahaan atas cara mereka menyampaikan layanannya atau semua kesan yang didapat saat menggunakan jasa/barang. Adapun indikator kualitas pelayanan ialah sebagai tersebut :

- a. Kehandalan
- b. Daya Tanggap
- c. Bukti langsung
- d. Jaminan
- e. Kepedulian atau empati

3.2.1.2 Fasilitas

Menurut (Munawir, 2018: 208) fasilitas merupakan sumber daya yang dapat dilihat secara fisik yang harus diterima oleh pelanggan sebelum jasa atau barang dijual. Adapun indikator fasilitas adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan ruang Unsur
- b. Perabotan atau perlengkapan
- c. Pesan yang ditampilkan dengan grafis
- d. Perencanaan atau pertimbangan social
- e. Pengaturan warna atau cahaya
- f. Fasilitas pendukung

3.2.1.3 Keamanan

(Emmywati, 2016: 186) berpendapat bahwa keamanan merupakan suatu kondisi yang menjamin sesuatu jauh dari kejadian atau bahaya, ini erat hubungannya dengan sebuah kejahatan, kecelakaan. Adapun indikator keamanan adalah sebagai berikut:

- a. *Availability* atau ketersediaan
- b. *Confidentiality* atau kerahasiaan
- c. *Privacy* atau privasi
- d. *Nonrepudiation* atau mencegah penyangkalan
- e. *Integrity* atau Integritas
- f. *Authentication* atau Keaslian

3.2.2 Variabel Dependen (Terikat)

Variabel dependen atau variabel terikat sering juga disebut variabel tergantung merupakan suatu variable yang dapat pengaruh atau variabel yang dijelaskan oleh variabel bebas atau independen (Sudaryono, 2017: 155). Variabel bebas atau independen menjelaskan mengenai sebuah peristiwa atau fenomena dalam suatu kasus. Variabel terikat atau variabel independen pada penelitian kali ini ialah kepuasan pelanggan:

3.2.2.1 Kepuasan Pelanggan

(Tjiptono, 2014: 353) menyebut dalam penelitiannya kepuasan pelanggan merupakan reaksi pelanggan kepada penyedia jasa atas beberapa pengalaman dari jasa yang dibeli yang berkaitan dengan jasa atau produk tersebut, serta sikap atau perilaku dari penyedia jasa. Indikator dari kepuasan pelanggan pada penelitian ini ialah:

- a. Kesesuaian harapan
- b. Pengalaman baik terhadap layanan
- c. Mutu produk
- d. Harga
- e. Waktu penyerahan
- f. Keamanan

Secara jelas operasional variabel penelitian dapat dilihat pada tampilan tabel

3.1 berikut:

Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian

Variabel	Definisi	Indikator	Skala
Kualitas Pelayanan (X1)	Kualitas pelayanan merupakan segala bentuk usaha, kegiatan, tindakan yang dilakukan oleh perusahaan kepada konsumen baik dalam bentuk ucapan, gerak tubuh atau hal lain yang erat kaitannya dengan produk atau jasa yang ditawarkan perusahaan bertujuan memenuhi permintaan konsumen agar terpenuhi rasa puas pelanggan saat menggunakan produk atau jasa.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Kehandalan 2. Daya Tanggap 3. Bukti fisik 4. Jaminan 5. Kepedulian atau empati 	Likert
Fasilitas (X2)	Fasilitas merupakan sesuatu bentuk yang diberikan oleh perusahaan kepada pelanggan dalam memberikan jasa atau menjual produknya agar tercipta rasa nyaman dan meningkat rasa puas terhadap pelanggan dalam menggunakan jasa tersebut.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Perencanaan ruang Unsur 2. Perabotan atau perlengkapan 3. Pesan yang ditampilkan dengan grafis 4. Perencanaan atau pertimbangan social 5. Pengaturan warna atau cahaya 6. Fasilitas pendukung 	Likert
Keamanan (X3)	Keamanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan perlindungan	<ol style="list-style-type: none"> 1. <i>Availability</i> atau ketersediaan 2. <i>Confidentiality</i> atau kerahasiaan 3. <i>Privacy</i> atau privasi 	Likert

	kepada pelanggannya yang	4. <i>Nonrepudiation</i> atau	
--	--------------------------	-------------------------------	--

Tabel 3.1 (Lanjutan)

	menimbulkan rasa aman dari pelanggan dari hal-hal yang tidak diinginkan seperti kecelakaan, kerusakan dan hal lain yang mengakibatkan ketidakpuasan dari pelanggan.	mencegas penyangkalan 5. <i>Integrity</i> atau Integritas 6. <i>Authentication</i> atau Keaslian	
Kepuasan Pelanggan (Y)	kepuasan pelanggan dapat diartikan sebagai sebuah perasaan konsumen baik senang atau tidak senang yang disebabkan oleh sesuai atau tidak sesuainya antara hal yang telah ia harapkan sebelum membeli dengan suatu yang ia dapati setelah jasa atau barang digunakan.	1. Kesesuaian harapan 2. Pengalaman baik terhadap layanan 3. Mutu produk 4. Harga 5. Waktu penyerahan 6. Keamanan	Likert

3.3 Populasi dan Sampel

3.3.1 Populasi

Pada penelitian ini, yang dijadikan populasi oleh peneliti adalah yang tinggal diDormitory Blok N Muka Kuning, Batam yang berjumlah sebanyak 888 orang.

3.3.2 Sampel

Penelitian yang dilakukan ini menggunakan metode teknik pengambilan sampel *probability sampling* atau memberikan kesempatan yang sama terhadap anggota atau unsur populasi yang kemudian akan dipilih sebagai anggota sampel dengan menggunakan penentuan sampel secara *simple random sampling* atau sampel diambil secara acak dengan tidak memperhatikan tingkatan-tingkatan yang terdapat pada populasi. Dalam penelitian ini peneliti dalam menentukan besaran sampel yang akan digunakan dengan menggunakan ketentuan Slovin, rumus slovin dituangkan kedalam rumus berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Rumus 3. 1 Rumus Slovin

Sumber: (Sanusi, 2017: 101)

Keterangan:

n= Ukuran Sampel

N= Populasi

α = Toleransi Ketidaktelitian (dalam persen yaitu 5%)

Dari rumus diatas didapat jumlah sebesar 276 yang akan dijadikan sebagai sampel pada penelitian ini.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data

(Sanusi, 2017: 89) mengatakan teknik pengambilan sampel merupakan cara yang dipakai oleh peneliti dalam memperoleh sampel dari beberapa populasi yang

ada. Pengumpulan data dalam penelitian yang dilakukan ini yaitu menggunakan data primer dan data sekunder.

1. Data primer

Menurut (Sanusi 2017: 104) data primer merupakan data yang dikumpulkan oleh peneliti serta pertama kali dicatat.

Data primer dapat dikumpulkan atau dapat diperoleh dengan teknik pengumpulan data menggunakan kuesioner (angket), observasi (pengamatan), *interview* (wawancara).

- a. kuesioner (angket)
- b. observasi (pengamatan)
- c. *interview* (wawancara)

2. Data sekunder

Menurut (Sanusi, 2017: 104) data sekunder ialah suatu data yang dikumpulkan bukan oleh peneliti secara langsung tetapi oleh pihak lain dan sudah tersedia.

3.4.2 Alat Pengumpulan Data

Pada penelitian kali ini, data dikumpulkan melalui alat pengumpul data menggunakan kuesioner untuk mendapatkan jawaban dari responden yang berkaitan dengan penelitian. Peneliti menyebarkan berupa lembaran yang berisi pertanyaan-pertanyaan mengenai hal yang sedang diteliti kepada pelanggan maskapai penerbangan Lion air yang bertempat tinggal di Dormitory Blok N Muka Kuning, Batam.

Penelitian mengenai kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air ini memakai skala pengukuran yang disebut skala *likert*. Skala ini berfungsi sebagai alat dalam mengukur persepsi, pendapat dan sikap seseorang atau kelompok mengenai kejadian, gejala atau peristiwa sosial (Sudaryono, 2018: 190).

Tabel 3. 2 Skala Likert

Skala Likert	Kode	Nilai
Sangat Setuju	SS	5
Setuju	S	4
Netral	N	3
Tidak Setuju	TS	2
Sangat Tidak Setuju	STS	1

Sumber: (Sudaryono, 2018: 191)

Setelah kuesioner disebar, kemudian akan diolah dengan memakai sebuah program yaitu SPSS (*Statistical Package for Social Sciences*) versi 26 berfungsi dalam menganalisis hubungan antar variabel.

3.5 Metode Analisis Data

(Sanusi, 2017: 115) berpendapat teknik analisis data merupakan menjabarkan teknik analisis yang digunakan dalam sebuah penelitian yang bertujuan untuk menganalisis data yang ada beserta pengujiannya. Kegiatan menganalisis data adalah kegiatan mengelompokkan data-data yang sudah dikumpulkan sebelumnya menurut jenis responden dan variabel, menyajikan atau memberikan data setiap variabel, mentabulasi semua data menurut variabel dari semua responden, membuat perhitungan yang bertujuan menjawab dari rumusan masalah serta membuat perhitungan yang bertujuan menguji hipotesis yang telah

dibuat. Penelitian kuantitatif menggunakan teknik analisis data statistik, yang terdiri dari 2 jenis statistik yaitu statistik deskriptif dan statistik inferensial.

3.5.1 Analisis Deskriptif

Statistik deskriptif merupakan statistik yang berfungsi untuk menganalisis suatu data dengan menggambarkan atau mendeskripsikan sebuah data sebagaimana kondisi yang sebenarnya dengan tidak menyimpulkan secara umum dan generalisasi (Sugiyono, 2015: 199). Contoh statistik deskriptif ialah menyajikan data menggunakan tabel, modus, grafik, perhitungan median, diagram lingkaran, mean, desil dan persentil, perhitungan standar deviasi, persentase, dan perhitungan rata-rata.

3.5.2 Uji Kualitas Data

3.5.2.1 Uji Validitas

(Wibowo, 2012: 35) mengatakan validitas merupakan sebuah uji dengan fungsi sebagai alat dalam mengetahui kemampuan sebuah alat ukur dalam mengukur sesuatu yang akan diukur. Sebuah instrument dikatakan valid jika bisa digunakan sebagai suatu alat ukur yang mampu mengukur dengan benar sesuai dengan kondisi responden yang sebenarnya.

Menurut (Sanusi, 2017: 77) rumus untuk mendapatkan nilai korelasi yaitu korelasi *pearson product moment* dengan rumus pada tabel dibawah:

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X \sum Y)}{\sqrt{[N\sum X^2 - (\sum X)^2][N\sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Rumus 3. 2 Uji Validitas (*pearson product moment*)

Sumber: (Sanusi, 2017: 77)

Keterangan:

r = koefisien korelasi

X = skor butir

Y = skor butir total

N = jumlah sampel (responden)

Nilai uji akan dibuktikan menggunakan uji dua sisi pada taraf signifikansi 0,05. Kriteria pengujian yang digunakan yaitu:

- a. Apabila r hitung $\geq r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig.0,05) maka instrument atau item pertanyaan berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan valid.
- b. Apabila r hitung $< r$ tabel (uji 2 sisi dengan sig.0,05) maka instrument atau item pertanyaan tidak berkorelasi signifikan terhadap skor total atau dinyatakan tidak valid.

3.5.2.2 Uji Reliabilitas

Reliabilitas merupakan uji yang digunakan dalam membuktikan sejauh apa hasil yang diperoleh dari sebuah pengukuran konsisten jika pengukuran dilakukan berulang kali (Wibowo, 2012: 52). Metode uji reabilitas yang paling umum dan sering digunakan dalam penelitian adalah metode *cronbach's alpha*, metode ini digunakan pada skla uji dengan menggunakan skala *likert* (Wibowo, 2012: 52).

(Sujarweni, 2015: 172) mengatakan uji reabilitas dapat dilakukan bersamaan pada semua point-point pertanyaan atau pernyataan, jika nilai $\alpha > 0,60$ maka instrument yang digunakan reliabel. (Wibowo, 2012: 53) menyebutkan bahwa suatu data dapat dikatakan reliabel apabila nilai α lebih besar

dibandingkan dengan nilai r tabel atau *product moment*, kemudian dapat juga dilihat dengan menentukan suatu batasan, misal 0,6. Apabila nilai $\alpha < 0,6$ berarti reabilitasnya kurang, jika nilai $\alpha 0,7$ maka bisa diterima dan apabila nilai $\alpha > 0,8$ berarti reabilitasnya baik. Untuk mendapatkan dan mengetahui angka besaran reabilitas dengan menggunakan metode *Cronbach's Alpha* dapat menggunakan rumus berikut ini:

$$r = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma_b^2}{\sigma_t^2} \right]$$

Rumus 3. 3 Uji Reliabilitas
(Cronbach's alfa)

Sumber: (Sujarweni, 2015: 172)

Keterangan:

r = koefisien *reliability instrument* (cronbach's alfa)

k = banyaknya butir pertanyaan

$\sum \sigma_b^2$ = total varian butir

σ_t^2 = total varian

3.5.3 Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik bertujuan sebagai alat dalam mengetahui kondisi suatu data yang digunakan dalam sebuah penelitian. Tujuan melakukan uji asumsi klasik ialah supaya dapat menemukan model analisis yang sesuai. Syarat dalam uji korelasi dan uji regresi yaitu data yang digunakan harus terpenuhinya syarat prinsip BLUE (*Best Liner Unbiased Estimator*), jadi untuk mendapatkan BLUE terdapat beberapa syarat atau kondisi minimum yang wajib ada dalam sebuah data, syarat-syarat itu disebut dengan sebuah uji yaitu uji asumsi klasik (Wibowo, 2012: 87). Uji-uji yang terdapat pada asumsi klasik dalam suatu penelitian terdiri dari:

3.5.3.1 Uji Normalitas

Uji normalitas dilakukan dengan berfungsi dalam mengetahui normal atau tidak normalnya nilai residu pada data yang sedang diteliti. Apabila nilai residu dikatakan berdistribusi normal maka akan terbentuk sebuah kurva atau membentuk gambar lonceng, *bell-shaped curve*. Uji normalitas dapat dilakukan apabila data yang diteliti berskala ordinal, interval, ataupun rasio kemudian analisisnya menggunakan metode parametric.

Uji normalitas bisa dilakukan dengan membuat *histogram regression residual* yang telah distandarkan, analisis *chi square* serta dengan melakukan dengan menggunakan uji Kolmogorov-smirnov. Nilai residual pada data yang telah diuji disebut normal apabila: nilai Kolmogorov-smirnov $Z < Z$ tabel, atau dengan melihat nilai probability signifikan (2 tailed) $> \alpha$; $\text{sig} > 0,05$ yang terdapat pada sebuah tabel uji.

3.5.3.2 Uji Multikolinearitas

Menurut (Realize et al., 2018: 83) uji multikolinearitas merupakan uji dengan fungsi dalam mengetahui apakah terdapat hubungan linear diantara variabel bebas atau variabel independen atau tidak terdapat. Menurut (Widodo, 2017: 115) apabila ingin mengetahui gejala multikolinearitas bisa dilakukan dengan cara mengetahui efek ko-linieritas, gejala multiko bisa diketahui apabila antara variabel bebas mempunyai hubungan korelasi yang kuat ataupun *mendekati* sempurna.

Menurut (Wibowo, 2012: 87) multikolinearitas tidak boleh ada pada persamaan regresi, artinya antara variabel bebas tidak bisa terdapat korelasi atau hubungan yang sempurna atau mendekati sempurna pada persamaan tersebut.

Apabila multikolinearitas pada persamaan tersebut ada, maka antara variabel bebas terjadi korelasi. Cara yang dapat dilakukan untuk mengetahui suatu persamaan memiliki gejala multikolinearitas adalah dengan melakukan sebuah uji yang bisa mendeteksi dan menguji ada tidaknya gejala multikolinearitas yang terjadi pada persamaan tersebut. Salah satu caranya adalah memakai atau menggunakan *tool* uji atau yang biasa disebut dengan *Variance Inflation Factor* (VIP), uji ini dapat dilakukan dengan melihat nilai dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat dengan ketentuan jika nilai $VIP < 10$ maka data tidak terdapat gejala multikolinearitas dalam model tersebut atau antara variabel bebas tidak terdapat hubungan.

Cara lain yang bisa digunakan yaitu antara variabel bebas dilakukan pengkorelasiian dengan ketentuan apabila nilai koefisien korelasi diantara variabel bebas tidak besar dari 0,5 maka dalam persamaan tersebut tidak terjadi gejala multikolinearitas (Wibowo, 2012: 87)

3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas

(Wibowo, 2012: 93) mengatakan uji heteroskedastisitas ialah uji yang berfungsi dalam menguji apakah pada data ada gejala ketidaksamaan varian dari residual dalam pengamatan sebuah model. Sebuah model mempunyai masalah heteroskedastisitas apabila terdapat atau varian variabel pada suatu model yang tidak sama. Apabila varian dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lainnya tidak berubah, maka dikatakan homoskedastisitas kemudian jika terdapat perbedaan

maka dikatakan heteroskedastisitas. Model regresi yang baik yaitu yang tidak terjadi heteroskedastisitas (homoskedastisitas).

Menurut (Sanusi, 2017: 135) gejala heteroskedastisitas dapat dilihat dengan melakukan uji dengan metode glejser caranya dengan menyusun regresi antara nilai absolut residual dengan variabel bebas. Jika masing-masing variabel bebas tidak memiliki pengaruh signifikan terhadap absolut residual ($\alpha = 0,05$) maka tidak terdapat gejala heteroskedastisitas pada model regresi tersebut. Kemudian uji heteroskedastisitas dapat juga dilihat dengan grafik scater plot (Setyawati et al., 2018: 58). Pada penelitian ini, gejala heteroskedastisitas dilihat dengan menggunakan grafik sacater plot.

3.5.4 Uji Pengaruh

3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda

(Wibowo, 2012: 126) mengatakan analisis regresi linear berganda adalah suatu analisis yang memilki ciri yang hamper sama dengan analisis regresi linear sederhana, perbedaannya hanya terletak pada jumlah variabel bebas atau variabel independen yaitu pada analisis regersi linear berganda jumlah variabel bebasnya diatas satu buah. Penelitian yang memiliki variabel bebas diatas satu ini, kemudian dianalisis menjadi variabel dengan memiliki hubungan – pengaruh, terhadap, dengan vaiabel terikat atau variabel dependen.

Analisis regresi linear berganda akan menyebutkan sebuah bentuk hubungan linear antara dua atau lebih variabel bebas dengan suatu variabel terikat. Analisis regresi linear berganda ini akan membuktikan beberapa hal yaitu bentuk serta arah hubugan antara variabel bebas dan variabel independen dan dapat

memberikan atau mengetahui prediksi atau nilai estimasi dari setiap variabel bebas terhadap variabel terikat apabila kondisi (naik atau turun nilai masing-masing variabel bebas) terjadi (Wibowo, 2012: 126). Rumus regresi linear berganda dinyatakan dalam rumus berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + \dots + b_nX_n$$

Rumus 3. 4 Regresi LinearBerganda

Sumber: (Wibowo, 2012: 127)

Keterangan:

Y = variabel terikat atau dependen

a= nilai konstanta

b= nilai koefisien regresi

X_1, X_2 & X_3 = variabel bebas atau independen

X_n = variabel bebas ke – n

3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R^2)

(Wibowo, 2012: 135) mengatakan analisis koefisien determinasi berfungsi dalam melihat jumlah atau persentase sumbangan variabel independen dalam model regresi secara bersamaan berpengaruh terhadap variabel dependen. Nilai R^2 menunjukkan sejauh mana suatu model bisa menjelaskan keadaan sesungguhnya. Koefisien R^2 disebut juga besaran proporsi keberagaman variabel dependen (Y) yang dijelaskan variabel independen (x) atau koefisien R^2 digunakan dalam melihat besaran sumbangan dari variabel independen atau bebas (x) terhadap keberagaman variabel dependent atau terikat (Y). Analisis koefisien determinasi (R^2) memiliki acuan sebagai berikut:

- a. Apabila nilai R^2 semakin mendekati 1 atau nilainya semakin besar maka persamaan regresi linear berganda semakin baik atau kemampuan regresi dalam menjelaskan keadaan sebenarnya semakin kuat.
- b. Apabila nilai R^2 semakin mendekati 0 atau nilainya semakin kecil maka kemampuan regresi dalam menjelaskan keadaan sebenarnya semakin lemah.

3.5.5 Uji Hipotesis

3.5.5.1 Uji T

(Syaifullah & Mira, 2018: 90) mengatakan uji t bertujuan untuk mengetahui apakah variabel bebas (independen) berpengaruh signifikan terhadap variabel terikat (dependen).

Uji T dituangkan dalam rumus berikut:

$$t_{hitung} = \frac{r\sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r^2}}$$

Rumus 3. 5 Rumus Uji T

Sumber: (Sugiyono, 2015: 245)

Keterangan:

t = nilai t_{hitung} yang akan dikonsultasikan dengan tabel.

r = korelasi parsial yang ditemukan.

n = jumlah sampel

Menurut (Sugiyono, 2015: 244) uji T memiliki ketentuan sebagai berikut:

1. Jika $T_{hitung} > T_{tabel}$ signifikannya $< 0,05$, mengandung makna H_0 ditolak dan H_a diterima berarti variabel bebas (independen) berpengaruh kepada variabel terikat (dependen).

2. Jika $T_{hitung} < T_{tabel}$ signifikannya $> 0,05$, mengandung makna H_0 diterima dan H_a ditolak berarti variabel bebas (independen) tidak berpengaruh pada variabel terikat (dependen).

3.5.5.2 Uji F

(Realize et al., 2018: 84) berpendapat tujuan dilakukan uji F adalah untuk mengetahui variabel bebas (independen) secara bersamaan berpengaruh atau tidak pada variabel terikat (dependen). Nilai F hitung dibandingkan dengan nilai F tabel dengan $(m-1)$ sebagai dk pembilang dan $(N-1)$ sebagai dk penyebut.

Uji F dituangkan kedalam rumus berikut:

$$f_{hitung} = \frac{R^2/k}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Rumus 3. 6 Rumus Uji F

Sumber: (Sugiyono, 2015: 137)

Keterangan:

R^2 = koefisien determinasi

n = jumlah data

k = jumlah variabel independen

Menurut (Sanusi, 2017: 138) uji F memiliki ketentuan sebagai berikut:

1. Apabila $F_{hitung} > F_{tabel}$ dengan signifikannya $< 0,05$, mengandung makna H_0 ditolak dan H_a diterima.
2. Apabila $F_{hitung} < F_{tabel}$ dengan signifikannya $> 0,05$, mengandung makna H_0 diterima dan H_a ditolak.

3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian

3.6.1 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian merupakan suatu wilayah atau tempat sebuah penelitian dilakukan. Peneliti melakukan penelitian pada maskapai penerbangan Lion Air dengan responden yang bertempat tinggal di Dormitory blok N Muka Kuning, Batam, Kepulauan Riau.

3.6.2 Jadwal Penelitian

Penelitian ini dilakukan lebih kurang selama 5 bulan yang berjadwal pada bulan September 2019 sampai bulan februari 2020. Jadwal penelitian ini dapat gambarkan tabel dibawah.

Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian

Nama Kegiatan	Pertemuan Minggu Ke													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Pengajuan Penelitian	■	■	■											
Penyusunan Langkah Penelitian		■	■	■	■									
Pengumpulan Materi & Bahan				■	■	■	■	■	■	■	■			
Penyebaran Kuesioner					■	■	■	■	■	■	■			
Pengolahan Data											■	■	■	■
Perhitungan Hasil												■	■	■
Penyelesaian Skripsi													■	■

Sumber: Peneliti, 2019