

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 berkecampur 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) dinegara 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 tingat 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 hinggan 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 performanya 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 berhubungan 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 pelangan 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 pembalihan 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 dibahas 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 pengaruh 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.