

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI PENERBANGAN
LION AIR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI KECAMATAN SAKO KOTA PALEMBANG**



SKRIPSI

**Nama: Muhammad Alhafidh
Nim: 212021237**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2025**

SKRIPSI

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI PENERBANGAN
LION AIR TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN
DI KECAMATAN SAKO KOTA PALEMBANG**

**Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarja Manajemen**



**Nama : Muhammad Alhafidh
Nim : 212021237**

**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
2025**

PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhammad Alhafidh

NIM 212021237

Fakultas : Ekonomi Dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Lion Air Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kecamatan Sako Kota Palembang

Dengan ini saya menyatakan:

1. Karya tulis ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana Strata 1 baik di Universitas Muhammadiyah Palembang maupun di perguruan tinggi lainnya.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak lainkecuali arahan pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang diperoleh karena karya ini serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Palembang, 26 Februari 2025

The image shows an official stamp of Universitas Muhammadiyah Palembang. The stamp is rectangular with a blue border. Inside, there is a logo of the university, the name 'UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALEMBANG' in blue capital letters, and the acronym 'UM PALEMBANG' below it. To the right of the stamp is a handwritten signature in black ink.

Muhammad Alhafidh

Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah
Palembang

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai
Penerbangan Lion Air Terhadap
Kepuasan Pelanggan Di Kecamatan Sako
Kota Palembang

Nama : Muhammad Alhafidh

NIM : 212021237

Fakultas : Ekonomi dan Bisnis

Program Studi : Manajemen

Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Diterima dan Disahkan
Pada tanggal Mei 2025

Pembimbing I,



Dr. Maftuhah Nurrahmi. S.E. M.Si
NIDN: 0216057001

Pembimbing II,



Gumar Herudiansyah. S.E. M.M
NIDN: 0202039203

Mengetahui, Dekan
U.b-Ketua Program Studi Manajemen



Dr. Zaleha Trihandayani. S.E.. M.Si. CHRO
NIDN: 0229057501

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto: “I don’t care that they stole my idea, i care that they don’t have any of their own”. (Nikola Tesla)

“Whenever you find yourself doubting how far you can go, just remember how far you have come, remember everything you have faced, all the battles you’ve won and all the fears you have overcome”

(Setiap kali kamu meragukan dirimu sendiri atas seberapa jauh dirimu melangkah, ingatlah akan seberapa jauh kamu telah datang, ingat bahwa semua itu telah kau hadapi, semua pertempuran telah kamu menangkan dan semua ketakutan telah berhasil kamu atasi)

Persembahan:

- ❖ Ayahku Supranjaya, S.E dan ibuku tercinta Yuliana, S.E
- ❖ Terimakasih atas dukungannya mamiku tercinta Risnawati
- ❖ Terimakasih atas dukungannya dari keluarga besar Muhammad Beringin

PRAKATA



Assalammu'alaikum Warahmatullaahi Wabarakaatuh

Alhamdulillahirabbil‘aalaamiin, segala puja dan puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah subhannahu wa ta‘ala atas berkat Rahmat, Hidayah serta Karunia-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan selalu diberi kemudahan dan kelancaran berupa Kesehatan, keuangan, waktu dan iman islam Alhamdulillah menjadi salah satu faktor terpenting dalam penyelesaian penelitian yang berjudul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Lion Air Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kecamatan Sako Kota Palembang,”** ini. Shalawat beriring salam semoga senantiasa tercurah kepada suri tauladan kita Nabi Muhammad shallallahu‘alaihi wasallam yang menjadi role model, idola dan kebanggaan bagi penulis beserta para keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman.

Ucapan terimakasih penulis sampaikan kepada kedua orang tua tercinta yang selalu membantu dalam jerih payahnya, keringatnya dan doa serta harapannya yang selalu memberikan semangat untuk memotivasi saya agar dapat menyelesaikan perkuliahan ini dengan tepat waktu. Teruntuk ibuku tercinta Yuliana, S.E yang telah tak pernah lepas dari doa dalam setiap sujudnya untuk kemudahan saya dalam segala langkah saya. Tak lupa kepada Ayahanda saya Supranjaya, S.E yang telah berjuang dan tak pernah mengeluh dalam hal materi dan apapun itu sehingga membuat saya semangat dalam menyelesaikan Pendidikan saya.

Terima kasih pula saya ucapkan kepada mamiku Risnawati yang senantiasa selalu mendoakan serta yang selalu memberikan semangat serta dukungan secara moril maupun materil yang memiliki makna besar dalam proses ini.

Keberhasilan penulisan skripsi ini tentu tidak terlepas dari bantuan

semua pihak oleh karena selesainya skripsi ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan,

dorongan serta motivasi dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih yang sedalam – dalamnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Abid Djazuli, S.E., M.M selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan Universitas Muhammadiyah Palembang.
2. Bapak Dr. Yudha Mahrom DS, S.E., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang beserta staf dan karyawan Universitas Muhammadiyah Palembang.
3. Ibu Dr. Zaleha Trihandayani, S.E., M.Si. CHRO dan Bapak Mister Candra, S.Pd., M.Si. selaku Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang.
4. Ibu Dr. Maftuhah Nurrahmi, S.E, M.Si dan bapak Gumar Herudiansyah, S.E, M.M selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan, mengajarkan, membimbing serta memberikan dorongan kepada penulis sehingga penelitian ini dapat diselesaikan dengan baik.
5. Pelanggan maskapai penerbangan Lion Air yang telah bersedia menjadi responden dalam penelitian ini.
6. Keluarga besar Muhammad Beringin yang telah berpartisipasi dalam penyusunan skripsi ini hingga selesai.
7. Keluarga besar prodi manajemen angkatan 2021 dan kelas CM X 2021 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu.
8. Teman-teman seperjuangan sekaligus sobatku, Andika Berliantoro, H. Rizky Febrian, Faisal Bimantara, R.A Adra Feren Aurora, Balqis Bahieta, Yudha Al-azhar, dan teman teman seperjuangan yang tidak dapat disebutkan satu persatu.
9. Terima kasih kepada pemilik Nim 212021237 yang telah berkontribusi

penuh dari awal hingga selesainya SKRIPSI ini.

10. Terima kasih kepada Kantor Camat Sako atas izin dan dukungan yang diberikan sehingga penelitian ini dapat terlaksana dengan baik.

Penulis mengharapkan agar penelitian ini dapat bermanfaat baik bagi perusahaan, bagi mahasiswa/i Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Palembang dan semua pihak yang akan melakukan penelitian dimasa yang akan datang.

Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh

Palembang, Mei 2025

Muhammad Alhafidh

DAFTAR ISI

Halaman Sampul Luar.....	i
Halaman Judul.....	ii
Halaman Pernyataan Bebas Plagiat.....	iii
Tanda Pengesahan Skripsi.....	iv
Motto dan Persembahan.....	v
Prakarta.....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat penelitian.....	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN	
HIPOTESIS.....	11
A. Kajian Pustaka.....	11
B. Penelitian Sebelumnya.....	22
C. Kerangka Pemikiran.....	26
D. Hipotesis.....	34
BAB III METODE PENELITIAN.....	36
A. Jenis Penelitian.....	36
B. Lokasi Penelitian.....	37
C. Operasionalisasi Variabel.....	38
D. Populasi dan Sampel.....	39
E. Data Yang Diperlukan.....	40
F. Metode pengumpulan data.....	41
G. Analisis data dan Teknik Analisis.....	42

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	53
A. Hasil Penelitian.....	53
B. Pembahasan Hasil Penelitian.....	73
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	85
A. Simpulan.....	85
B. Saran.....	86
DAFTAR PUSTAKA.....	89
LAMPIRAN.....	91

DAFTAR TABEL

Tabel I.1 Top Brand Index	4
Tabel I.2 Hasil Pra Riset	6
Tabel III.1 Operasional Variabel.....	38
Tabel IV.1 Karakteristik Jenis Kelamin.....	54
Tabel IV.2 Karakteristik Usia	55
Tabel IV.3 Frekuensi Penggunaan	55
Tabel IV.4 Karakteristik Berdasarkan Tujuan	56
Tabel IV.5 Jawaban Responden Variabel Y	57
Tabel IV.6 Jawaban Responden Variabel X1	58
Tabel IV.7 Jawaban Responden Variabel X2.....	59
Tabel IV.8 Jawaban Responden Variabel X3	61
Tabel IV.9 Jawaban Responden Variabel X4	62
Tabel IV.10 Jawaban Responden Variabel X5	63
Tabel IV.11 Hasil Uji Validitas	65
Tabel IV.12 Hasil Uji Reliabilitas.....	66
Tabel IV.13 Analisis Regresi Linear Berganda.....	67
Tabel IV.14 Hasil Uji F.....	69
Tabel IV.15 Hasil Uji T.....	70
Tabel IV.16 Koefisien Determinasi.....	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Kerangka Pemikiran.....	34
-------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Jadwal Penelitian
- Lampiran 2 Sistematika Penulisan
- Lampiran 3 Kuesioner
- Lampiran 4 Hasil Jawaban Kuesioner
- Lampiran 5 Frekuensi Identitas Responden
- Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran 7 Hasil Frekuensi Jawaban Responden
- Lampiran 8 Hasil Uji Regresi Linear Berganda
- Lampiran 9 F tabel
- Lampiran 10 t Tabel
- Lampiran 11 R tabel
- Lampiran 12 Surat Keterangan Telah Melakukan Riset
- Lampiran 13 Kartu Aktivitas Bimbingan
- Lampiran 14 Plagiarism Checker
- Lampiran 15 Fotocopy Sertifikat AIK
- Lampiran 16 Fotocopy Sertifikat Komputer
- Lampiran 17 Fotocopy Sertifikat Pelatihan Digital Marketing
- Lampiran 18 Fotocopy Sertifikat Pelatihan Public Speaking Pal TV
- Lampiran 19 Fotocopy Sertifikat Peningkatan Praktek Bisnis
- Lampiran 20 Fotocopy Sertifikat Social Media Management
- Lampiran 21 Fotocopy Sertifikat UMKM Batch I
- Lampiran 22 Fotocopy Sertifikat ICBEM
- Lampiran 23 Fotocopy Sertifikat Pelatihan SPSS
- Lampiran 24 Fotocopy Sertifikat TOEFL
- Lampiran 25 Fotocopy Sertifikat ICT UTM
- Lampiran 26 Biodata Penulis

ABSTRAK

Muhammad Alhafidh/ 212021237, Maftuhah Nurrahmi, Gumar Herudiansyah, Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Lion Air Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kecamatan Sako Kota Palembang

Penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan (*Tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance*) terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang. Jenis penelitian ini menggunakan asosiatif. Tempat penelitian dilakukan di Kecamatan Sako Kota Palembang sebanyak 100 sampel. Data yang digunakan Data Primer. Metode pengumpulan data digunakan dalam penelitian ini adalah Regresi Linear Berganda, Uji F, Uji T dan koefisien determinasi, menggunakan aplikasi *Statistic Program For Special Science (SPSS) 26 Version*. Hasil Penelitian menunjukan bahwa kualitas pelayanan (*Tangible, emphaty, reliability, responsiveness, dan assurance*) mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan Pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang.

Kata kunci: *Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance*

ABSTRACT

Muhammad Alhafidh/ 212021237, Maftuhah Nurrahmi, Gumar Herudiansyah, The Influence Of Lion Air Airline Service Quality On Customer Satisfaction In Sako District Palembang City

This study aims to determine the quality of service (Tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance) on customer satisfaction of Lion Air airlines in Sako District, Palembang City. This type of research uses associative. The research location was conducted in Sako District, Palembang City with 100 samples. The data used is Primary Data. The data collection method used in this study is Multiple Linear Regression, F Test, T Test and coefficient of determination, using the Statistic Program For Special Science (SPSS) 26 Version application. The results of the study indicate that the quality of service (Tangible, empathy, reliability, responsiveness, and assurance) has a positive and significant effect on customer satisfaction of Lion Air airlines in Sako District, Palembang City.

Key Words: Tangible, Emphaty, Reliability, Responsiveness, Assurance

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pada saat ini jasa transportasi adalah jasa yang berkembang dengan cepat, dikarenakan hal ini merupakan hal terpenting dari kehidupan manusia, karena transportasi merupakan suatu alat yang memudahkan untuk berpergian dari satu tempat ke tempat lainnya (Lestari, 2024). Perubahan ini tidak hanya mengubah cara orang bepergian, tetapi juga membawa dampak besar terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat (Zahir, 2023).

Dengan meningkatnya hal ini membuat suatu pergerakan untuk membuka peluang dalam bidang perekonomian yang luas, mempercepat berkembangnya suatu wilayah, serta memudahkan dalam pengiriman barang dan jasa, namun disisi lain perkembangan ini juga bisa membawa tantangan baru seperti kemacetan, polusi, dan hal ini akan mempunyai dampak yang panjang pada lingkungan lainnya yang memerlukan perhatian dan penanganan serius (Putri, 2022).

Dalam era perkembangan transportasi saat ini, pertumbuhan penduduk yang begitu pesat menyebabkan manusia cenderung memilih moda transportasi yang cepat dan mudah, salah satu jasa yang ditawarkan kepada konsumen untuk melakukan perjalanan dengan mudah dan cepat yaitu transportasi udara. (Arifina dkk., 2022)

Menurut Kotler (2020:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Oleh karena itu pelayanan harus dijaga dan diperhatikan oleh perusahaan. Menurut Ariani (2020) kualitas pelayanan merupakan kualitas yang dapat ditentukan oleh pelanggan, dan di mana seorang pelanggan yang menginginkan sebuah produk maupun jasa akan sesuai dengan apa yang diharapkannya.

Adapun indikator dalam kualitas pelayanan menurut (Jeany dan Siagian 2020) terdapat beberapa indikator dalam kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut: bukti fisik (*tangible*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*). Dengan kualitas pelayanan yang baik maka akan memberikan kepuasan kepada pelanggan sehingga pelanggan tidak akan kapok untuk menggunakan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan secara terus menerus, dan hal ini akan meningkatkan hubungan yang baik juga antara perusahaan dan pelanggan.

Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa yang dirasakan dan muncul setelah konsumen membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang sesuai dengan apa yang diharapkan. Sesuatu yang timbul tanpa adanya paksaan tetapi timbul dengan sendirinya (Kotler & Keller, 2021:89).

Menurut Indrasari (2019:87-88) untuk mengetahui tentang kepuasan pelanggan, maka terdapat lima faktor yang dapat diperhatikan oleh perusahaan yaitu: kualitas produk, kualitas pelayanan terutama dalam industri jasa, emosional, harga, dan biaya.

Di Indonesia juga sudah banyak jasa transportasi udara yang canggih dan juga mempunyai fasilitas yang canggih dan juga harga dari beberapa jasa penerbangan di Indonesia terutama di Sumatera Selatan, sudah bisa dikatakan dapat menghemat kantong pelanggan. Bandara Sultan Mahmud Badaruddin II di Palembang menjadi tempat dengan banyak pilihan transportasi udara yang menawarkan penerbangan secara domestik maupun internasional seperti Lion Air, Batavia Air, Sriwijaya Air, wings Air, dan beberapa maskapai lainnya.

Lion Air adalah salah satu maskapai penerbangan yang ada di Sumatera Selatan. Maskapai Lion Air adalah maskapai penerbangan yang berkembang dengan cepat di Asia Tenggara, yang menawarkan berbagai macam rute penerbangan, yaitu rute penerbangan domestik dan internasional. Banyak orang menggunakan maskapai ini karena mempunyai rute penerbangan yang cukup banyak. Maskapai ini biasanya dikenal dengan maskapai dengan biaya murah (*low cost airline*) dengan tujuan penerbangan yang banyak sehingga memungkinkan lebih banyak orang untuk terbang dengan harga terjangkau. Walaupun dikenal dengan maskapai biaya murah namun Lion Air tidak bisa mengurangi kualitas pelayanan, karena memasang harga tiket yang lumayan murah. Lion Air

harus tetap mementingkan tentang kualitas pelayanan kepada pelanggan yang menggunakan jasa transportasi ini. Berikut ini adalah data mengenai jumlah seberapa banyak pelanggan yang memakai maskapai Lion air.

Tabel I.1
Tabel Top Brand Indeks Airlines 2024

No	Brand	Jumlah
1	Garuda Indonesia	22.50%
2	Air Asia	16.10%
3	Citilink	15.90%
4	Batik Air	14.30%
5	Lion Air	13.60%
6	Batavia Air	4.20%
7	Adam Air	3.30%

Sumber: Top Brand Index, November 2024

Menurut data Top Brand Index November 2024 di atas, yang dimana pada posisi pertama diduduki oleh Garuda Indonesia dengan nilai 22.50% kemudian disusul oleh Air Asia dengan nilai sebesar 16.10% dan Citilink menduduki urutan ketiga dengan nilai sebesar 15.90%, Batik Air dengan nilai sebesar 14.30% dan pada urutan keempat diduduki oleh Lion air dengan nilai sebesar 13.60% dan pada urutan kelima diduduki oleh Batavia Air dengan nilai sebesar 4.20% dan pada posisi keenam dan yang terakhir diduduki oleh Adam Air dengan nilai sebesar 3.30%. Dilihat dari nilai di atas bahwa Lion Air menduduki posisi terakhir yang artinya Lion Air kurang diminati digunakan oleh pelanggan untuk berpergian. Penulis mengambil Lion Air sebagai posisis terakhir pada tabel Top Brand Index November

2024, dikarenakan Batavia Air dan Adam Air sudah tidak beroperasi lagi di Indonesia. Artinya Lion Air harus meningkatkan lagi dari segi kualitas pelayanan mereka yang dimana hal ini bisa memperkuat Lion Air untuk bersaing dengan maskapai penerbangan lainnya. Hal ini bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan yang menggunakan jasa transportasi udara ini sehingga akan meningkatkan pelanggan untuk memilih jasa penerbangan ini.

Berdasarkan informasi pada tabel I.1 yang menunjukkan maskapai Lion Air memiliki persentase yang cukup rendah, yang artinya ada permasalahan pada maskapai penerbangan Lion Air, sehingga peneliti tertarik untuk meneliti kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang, untuk hal ini peneliti melakukan observasi dengan bertanya ke beberapa responden tentang pendapat mereka yang sudah pernah menggunakan jasa penerbangan ini lebih dari satu kali di Kecamatan Sako Kota Palembang dan adapun tanggapan mereka menyebutkan bahwa harga Lion Air yang cukup murah jadi tidak memperlmasalahkan hal tersebut dan sedangkan untuk kualitas pelayanan mereka mengeluhkan beberapa hal seperti maskapai Lion Air sering mengalami delay, AC yang tidak terlalu dingin ketika didalam pesawat, telat adanya informasi tentang perubahan jam terbang, telatnya pemberian kompensasi ketika delay seperti pemberian snack dan minuman, penanganan bagasi yang kurang baik, dan selanjutnya dari hasil pra riset tersebut tersebut maka peneliti membuat kuesioner berdasarkan pernyataan dari pengguna Lion Air dan menyebarkannya kepada 30 responden yang telah menggunakan Lion Air lebih dari satu kali di Kecamatan Sako Kota Palembang adapun hasil dari kuesionernya seperti pada tabel I.2.

Tabe I.2

Tanggapan pelanggan Lion Air

No	Indikator	Setuju	Tidak Setuju
1	Ac yang tidak terlalu dingin ketika di dalam pesawat (<i>tangible</i>)	16	14
2	Terlambatnya pemberian kompensasi ketika delay seperti pemberian snack dan minuman (<i>empathy</i>)	19	11
3	Maskapai Lion Air sering mengalami delay karena alasan operasional (<i>reliability</i>).	28	2
4	Telatnya pemberitahuan informasi perubahan jam terbang (<i>responsiveness</i>)	19	11
5	Penanganan bagasi yang kurang baik (<i>Assurance</i>)	24	6
Total		30 responden	

Sumber: Hasil kuesioner dan wawancara pengguna Lion Air, November 2024

Berdasarkan informasi pada tabel di atas merupakan hasil pra riset tentang faktor–faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang. Beberapa tanggapan pelanggan yang menggunakan jasa penerbangan lion air di Kecamatan Sako Kota Palembang dapat dijelaskan sebagai berikut:

AC yang tidak terlalu dingin di dalam pesawat terbang menunjukan variabel dari bukti fisik (*tangible*). Bukti fisik disini adalah tidak dinginnya AC di dalam pesawat terbang yang menunjukkan fasilitas pesawat yang kurang baik seperti AC

yang tidak berfungsi dengan baik di pesawat hal ini membuat pelanggan merasa gerah dan kepanasan.

Terlambatnya pemberian kompensasi ketika delay seperti pemberian snack dan minuman menunjukan variabel dari empati (*empathy*). Empati disini adalah lambatnya pemberian kompensasi kepada pelanggan Lion Air ketika delay yang diberikan oleh Lion Air, yang dimana terkadang telat untuk memberikan fasilitas seperti makanan atau minuman ketika menunggu waktu terbang.

Maskapai Lion Air yang sering mengalami delay karena alasan operasional, menggambarkan variabel keandalan (*reliability*). Keandalan disini adalah sesuatu hal yang bisa dirasakan dalam pelayanan Lion Air. Yang dimana pelanggan mengalami keterlambatan penerbangan untuk pergi ke tujuannya. Pelanggan berharap penerbangan tepat sesuai waktu tanpa ada keterlambatan yang terjadi.

Telatnya pemberian informasi tentang perubahan jam terbang menunjukan dari variabel dari cepat tanggap (*responsiveness*). Cepat tanggap disini telatnya pemberian informasi tentang perubahan jam terbang yang seharusnya hal ini disampaikan dengan cepat supaya pelanggan tidak lama menunggu waktu terbang yang diubah.

Penanganan bagasi yang kurang baik menunjukan variabel jaminan (*Assurance*). Penanganan bagasi yang kurang baik membuat pelanggan merasa tidak nyaman dan khawatir dengan bagasi yang mereka bawa, pelanggan berharap maskapai memberikan pelayanan yang terbaik untuk menangani barang bawaan dengan baik dan benar sehingga bagasi tidak hilang ataupun rusak.

Berdasarkan latar belakang diatas maka penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Lion Air Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kecamatan Sako Kota Palembang”.

B. Rumusan Masalah

1. Apakah ada pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability, responsiveness dan assurance*) terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan lion air di Kecamatan Sako Kota Palembang?
2. Adakah ada pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang?
3. Adakah ada pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang?
4. Adakah ada pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang?
5. Adakah ada pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang?
6. Adakah ada pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, empathy, reliability responsiveness, assurance*) terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang.
2. Untuk mengetahui pengaruh *tangible* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang.
3. Untuk mengetahui pengaruh *empathy* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang.
4. Untuk mengetahui pengaruh *reliability* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang.
5. Untuk mengetahui pengaruh *responsiveness* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang.
6. Untuk mengetahui pengaruh *assurance* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di Kecamatan Sako Kota Palembang.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Melalui penelitian ini diharapkan penulis dapat meningkatkan pengetahuan tentang industri penerbangan serta memberi wawasan tentang sektor penerbangan.

2. Bagi Almamater

Hasil penelitian ini bisa dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya sebagai bahan acuan dalam menyelesaikan kasus yang sama.

3. Bagi Maskapai Lion Air

Penelitian ini diharapkan dapat membantu menjadi bahan evaluasi untuk maskapai penerbangan Lion Air di Kota Palembang untuk menjadi lebih baik lagi

DAFTAR PUSTAKA

- Almuthahar, M. R. (2023). Pengaruh harga dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai lion air indonesia (rute: penerbangan pontianak-yogyakarta). *Flight Attendant Kedirgantaraan: Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 5(2), 182-186.
- Ariani. (2020). *Good governce* dalam perspektif.
- Arifina, D. W. (2022). Analisis Peranan Customer Service PT. Angkasa Pura I (persero) Sebagai Public Relations Dalam Melayani Penumpang di Bandar Udara internasional SAMS Sepinggan Balikpapan.
- Arinda, A. R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pasien rawat inap rumah sakit umum. Program Studi Ilmu Kesehatan Masyarakat Universitas Islam Negeri sumatera UTARA medan 1-11.
- Asiati, D. I., Fitriah, W., Safitri, E., & Nurahmi, M. (2019). *Metodologi Penelitian Bisnis*. Palembang: Noer Fikri.
- Atmaja, J. (2018). Kualitas pelayanan dan kepuasan nasabah terhadap loyalitas pada bank BJB. *Jurnal Ecodemica*, 2(1), 49-63.
- Dewi, & Sujadi. (2022). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan dalam menggunakan maskapai Garuda Indonesia di Denpasar. *Journal Research of Management (JARMA)*, Vol. 4 No. 1 Desember 2022: 37-49.
- Ghozali, Imam. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hasan, M. I. (2015). *Pokok-Pokok Materi Statistik 2 (Statistik Inferensif)*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Hermanto, & Nainggolan, N. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt Aneka Tata Niaga. *Jurnal Ilmu Ekonomi Manajemen*, 11(1), 46–57.
- Indrasari, Meithiana. (2019). *Pemasaran Dan Kepuasan Pelanggan*. Surabaya : Unitomo Press.
- Jeany, Mauli Siagian (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Nasabah Terhadap Loyalitas Nasabah Pada BPR Artha Prima Perkasa. *Jurnal Ilmiah Manajemen Bisnis Dan Inovasi Universitas Sam Ratulangi*, 7(3), 330–341.
- Kotler, & Keller. (2021). *Intisari Manajemen Pemasaran* (6th ed.). Erlangga.
- Kurniawati, N. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Jasa Penerbangan Lion Air Di Bandar Udara Juanda Surabaya. In *Prosiding Snitp (Seminar Nasional Inovasi Teknologi Penerbangan)* (Vol. 4).

- Lestari, D. A., & Dharasta, Y. S. M. A. (2024). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, dan Lokasi terhadap Pengguna Jasa Bus Damri di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta. *Aerospace Engineering*, 1(1), 9-9.
- Martha, L., & Jordan, R (2022). Pengaruh Tangible, Emphaty, Responsiveness, Assurance, dan Reliability Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Hotel Bunda Padang. *Jurnal Ilmia Multi disiplin*, Vol.1, 1488-1503.
- Maulana dan Desiana (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Harga Tiket Terhadap Kepuasan Penumpang Maskapai Batik Air Di Bandar Udara Abdulrachman Saleh Malang. *Student Research Journal* Vol.1, No.4 Agustus 2023.
- Mumek, L., Tampi, J. R., & Tamengkel, L. F. (2020). Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Garuda Indonesia Airlines Kelas Ekonomi Rute Manado-Jakarta. *Productivity*, 1(4), 306-311.
- Pamungkas, Y., & Laksana, A. P. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Check-In Counter Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Wings Air di Bandar Udara Rahadi Oesman. *Student Scientific Creativity Journal*, 1(6), 146-161.
- Pratama, R. I., & Widagdo, D. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Maskapai Lion Air Terhadap Kepuasan Penumpang Di Yogyakarta Internasional Airport. Flight Attendant Kedirgantaraan: *Jurnal Public Relation, Pelayanan, Pariwisata*, 5(2), 200-203.
- Putri, Nasha Indi Pratama. (2022). Pengaruh Transportasi Umum Terhadap Perkembangan Antar Wilayah Administrasi di Jakarta. *Jurnal Manajemen Bisnis Transportasi dan Logistik*, 8(1), 63- 75.
- Sugiyono. (2019). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono. (2022). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Kombinasi dan R&D*, penerbit Alfabeta, Bandung.
- Tjiptono dan Chandra. (2019). *Service, Quality & Customer Satisfaction* (edisi 5)
- Tjiptono Fandy. (2019). *Pemasaran Jasa* (Prinsip, Penerapan, Penelitian). Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Utami Christina Whidya., dkk. (2019), *Manajemen Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Zahir. (2023). Perkembangan Trasportasi Darat, Laut serta Udara di Kota Surabaya pada Awal Abad ke20. *Historia Madania*, 7(2), 187-201.