

ABSTRAK

Perusahaan maskapai jasa angkutan udara masih sulit menyediakan jadwal setiap jam, menyebabkan perusahaan tersebut kurang handal. Frekuensi penundaan jadwal penerbangan tertentu sering terjadi, mengindikasikan bahwa jasa angkutan udara belum sepenuhnya dapat dipercaya. Penyediaan kemudahan bagi penumpang dalam melakukan transaksi reservasi dan tiket belum sepenuhnya sesuai keinginan penumpang, menyebabkan jasa angkutan udara belum sepenuhnya tanggung jawab.

Lion Air yang berdiri sejak awal tahun 2000, di klaim sebagai perusahaan pelopor penerbangan dengan tarif yang sangat terjangkau berbagai kalangan masyarakat dengan slogan *We Make People Fly*, dewasa ini tidak terlepas dari berbagai permasalahan diatas, padahal perusahaan ini memiliki kelebihan dibanding maskapai lain diantaranya mampu menyediakan jadwal penerbangan dari kota asal ke kota tujuan setiap jamnya dibanding maskapai lain.

Disisi lain, jumlah frekuensi dan armada pesawat Lion Air saat ini terbanyak diantara maskapai lainnya. dengan total 64 armada yang beroperasi, memiliki rute penerbangan yang lebih tersebar di kawasan Nusantara dan Asia Tenggara.

Dari uraian masalah diatas, maka menarik dikaji dalam sebuah kegiatan penelitian dengan topik analisis kualitas pelayanan dalam upaya peningkatan loyalitas penumpang dan keunggulan bersaing maskapai penerbangan Lion Air, menggunakan metode riset deskriptif survei dan ekplanatori survei. Tipe penyelidikan adalah tipe kausalitas. Pengamatan dilakukan dalam satu waktu tertentu.

Hasil penelitian mengungkapkan besarnya pengaruh dari variabel kualitas pelayanan terhadap keunggulan bersaing adalah sebesar 55,3% dan 44,7% yang dipengaruhi faktor lain yang tidak masuk ke dalam penelitian ini. Sedangkan besarnya pengaruh dari kualitas pelayanan terhadap loyalitas adalah sebesar 48,3% dan 51,7% yang dipengaruhi faktor lain yang tidak masuk ke dalam penelitian ini. Kemudian besarnya pengaruh dari keunggulan bersaing terhadap loyalitas adalah sebesar 29,4% dan 70,6% yang dipengaruhi faktor lain yang tidak masuk ke dalam penelitian ini.

Kesimpulannya adalah: (i) Loyalitas pelanggan dipengaruhi oleh bukti fisik, realibilitas dan daya tanggap. (ii) Common use check-in, pembayaran ATM dan web payment mempermudah operasional secara keseluruhan. (iii) Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap keunggulan bersaing. Daya saing tarif yang relatif terjangkau dan jumlah frekuensi yang padat, mempermudah pelanggan memilih jadwal penerbangan sesuai kebutuhan mereka.

Rekomendasinya adalah: (i) Meningkatkan indikator kualitas pelayanan jasa, terdiri dari bukti fisik, empati, realibilitas, daya tanggap dan jaminan. (ii) Memberikan nilai tambah bagi pelanggan berupa penggabungan tiket dengan harga terjangkau di bundling dengan voucher hotel. (iii) Memaksimalkan produk frequent traveller.