

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS YANG DI MEDIASI PERILAKU PEMBELIAN DALAM MEMILIH JASA TRANSPORTASI UDARA LION AIR RUTE BANJARMASIN-JAKARTA**

**Nelly suryani , Emy Rahmawati , Setio Utomo**

Mahasiswa Magister Ilmu Administrasi Bisnis, Fisip Unlam Banjarmasin

Jl. Brigjen H. HasanBasry Banjarmasin 70123

Correspondence

Email: [nellysuryani56@gmail.com](mailto:nellysuryani56@gmail.com)

No. Telp:

Submitted 18 januari 2024

Accepted 24 januari 2024

Published 25 januari 2024

**ABSTRACT**

The purpose of this study to examine the effect of service quality on loyalty mediated buying behavior in choosing Lion Air airport transportation services Banjarmasin-Jakarta route. Research approach using quantitative approach, type of causal design research, population in this research is all of air transportation service of Lion Air Banjarmasin-Jakarta route, data collected by spread questioner to 120 respondents. The analysis used included validity test, reliability test, classical assumption test, regression analysis, path analysis (analysis path), t test, and coefficient of determination.

The result of this study proves that the quality of service (X) has a significant effect on the loyalty (Y), the influence of 9,865%, the quality of service significantly influence the buying behavior (M), the effect of 8.527%, based on path analysis obtained direct influence of the variable of service quality X) to the variable of service user loyalty (Y) of 0, 635, regression coefficient indirect effect variable Quality of service (X) to variable service user loyalty (Y) through variable purchase behavior (M) is  $0.617 \times 0.063 = 0.038$ , the direct influence is greater than the indirect influence of the Purchase behavior variable can not moderate the influence of service quality to customer loyalty.

Keywords, Quality of service, Loyalty and buying behavior

**1. LatarBelakang**

Transportasi Udara merupakan salah satu jenis alat transportasi yang semakin di cari oleh sebagian besar masyarakat Indonesia, hal ini dikarenakan Jumlah Penduduk yang semakin meningkat, aktivitas masyarakat yang membutuhkan jasa transportasi yang efisien dan *flexible*, cepat, aman dan murah, alasan lain nya karena mempermudah dalam melakukan perjalanan ketempat yang dituju, adanya pihak maskapai penerbangan yang menyediakan fitur perjalanan agar menarik bagi penumpang, adanya kemudahan dalam pemesanan tiket, penumpang merasa mudah dalam mendapatkan dan memahami informasi tentang jadwal keberangkatan, harga tiket, dan juga promosi, dan menyediakan pilihan layanan perjalanan yang beragam, informasi lainnya dari penyedia jasa transportasi udara, hal ini akan memberikan kenyamanan selama melakukan perjalanan

Pengguna jasa transportasi udara mulai dari orang dewasa, remaja, anak anak bahkan balita, masyarakat ekonomi menengah ke atas sampai masyarakat ekonomi menengah kebawah, semua



kalangan apapun profesi mereka seperti tokoh masyarakat, pebisnis, wisatawan asing maupun wisatawan domestik, pihak pemerintahan, pengusaha, pedagang dan lain-lain. Hal ini menunjukkan bahwa peranan transportasi udara untuk menunjang aktivitas perjalanan masyarakat antar wilayah di Indonesia maupun luar negeri, minat masyarakat yang tinggi terhadap transportasi udara menjadi lahan potensial bagi bisnis penerbangan dimasa sekarang dan masa yang akan datang, baik penerbangan domestik maupun mancanegara, oleh karena itu kualitas pelayanan terhadap pengguna jasa transportasi udara harus ditingkatkan oleh perusahaan penerbangan, agar dapat meningkatkan dan mempertahankan pengguna jasa serta kelangsungan perusahaan tetap terjaga,

Tabel 1.1 Data Keberangkatan Penumpang di Bandara Utama Indonesia Tahun 2011-Tahun 2016

Tahun	Penumpang	Perkembangan/penurunan	
		Naik/turun	%
2011	9.710.063	-	-
2012	10.532.958	822.895	1,18%
2013	11.573.458	1.040.500	1,49%
2014	12.148.239	574.781	0,82%
2015	12.401.928	253.689	0,36%
2016	13.370.083	968.155	1,39%
Jumlah	69.736.729	3.660.020	5,24%

Sumber data: [www.bps.go.id](http://www.bps.go.id) data diolah (2017)

Berdasarkan data dari tabel 1.1 tersebut terlihat peningkatan jumlah penumpang berangkat dalam negeri dan yang tertinggi pada tahun 2016 dengankenaikansebesar 1,39%, yang terendah tahun 2015 sebesar 0,36%.

Transportasi udara merupakan alat transportasi yang paling diminati untuk melakukan perjalanan ke luar provinsi Kalimantan Selatan, meskipun sudah ada transportasi laut, masyarakat di wilayah ini lebih cenderung menggunakan transportasi udara, hal ini dikarenakan karena waktu tempuh yang digunakan transportasi udara relatif lebih singkat jika dibandingkan dengan menggunakan kapal laut, selain itu harga tiket yang tidak jauh berbeda menyebabkan masyarakat cenderung memilih transportasi udara untuk tujuan ke luar provinsi Kalimantan Selatan, dan banyak faktor lain yang menyebabkan masyarakat lebih memilih menggunakan transportasi udara, diantaranya faktor Kualitas pelayanan yang diberikan pihak maskapai penerbangan seperti kenyamanan, ketepatan waktu, keamanan, dan kecepatan.

Tingginya minat masyarakat dalam menggunakan transportasi udara disebabkan karena kemajuan dibidang teknologi, komunikasi, dan transportasi yang mengakibatkan adanya arus keluar masuk ke Provinsi Kalimantan Selatan cukup signifikan, Pengguna jasa transportasi seperti wisatawan, investor, pebisnis dan lain-lain, hal ini mendorong perkembangan transportasi khususnya transportasi udara sangat diperlukan untuk menunjang aktivitas ini, tingginya minat

masyarakat terhadap Transportasi udara khususnya maskapai Lion Air dapat dilihat dari table 1.3 berikut ini:

Tabel 1.3 Jumlah Penumpang Lion Air dari tahun 2015-tahun 2017

Tahun	Penumpang Lion Air	Perkembangan/penurunan	
		Naik/turun	%
2015	992.558	-	-
2016	1.019.809	27.251	0,9%
2017	1.001.956	-17.853	-0,6%
Jumlah	3.014.323	9.396	0,3%

Sumber data: Bandara Syamsudin Noor data diolah (2017)

Dari table 1.3 bisa dilihat perkembangan jumlah penumpang Lion Air jumlah penumpang Lion air meningkat sebesar 0,9% dari tahun 2015 ketahun 2016, sedangkan jumlah penumpang dari tahun 2016 ketahun 2017 mengalami penurunan sebesar 0,6%, dan penurunan tersebut tidak terlalu signifikan, jika dibandingkan dengan maskapai lainnya penumpang Lion air merupakan yang terbanyak, hal ini terlihat dari data Jumlah penumpang seluruh maskapai di bandara Syamsudin Noor pada tabel.

Perkembangan industri penerbangan semakin pesat bahkan dalam waktu dekat ini Bandara Syamsudin Noor yang berlokasi di Banjar baru akan dijadikan Bandara bertaraf Internasional,

Tabel 1.5 Data Jumlah Penumpang Seluruh Maskapai Penerbangan di Bandara Syamsudin Noor

No	Tahun	Penumpang Dewasa (ribu Org)	Penumpang Anak-Anak (Ribu Org)	Penumpang Bayi (Ribu Org)	Penumpang Transit (Ribu Org)	Total (Ribu Org)
01	2014	1.853.409	18.559	28.813	67.983	1.968.764
02	2015	1.768.128	20.788	27.043	66.484	1.882.443
03	2016	1.821.259	31949	28.687	65.726	1.947.621

Sumber: Bandara Syamsudin Noor Banjarbaru Data diolah (2017)

Berdasarkan data pada tabel 1.5 total jumlah penumpang berangkat untuk seluruh maskapai penerbangan di Bandara Syamsudin Noor yaitu: pada tahun 2014 berjumlah 1.968.764, pada tahun 2015 berjumlah 1.882.443 sedangkan tahun 2016 berjumlah 1.947.621, meskipun mengalami penurunan jumlah penumpang, namun jumlah penurunannya tidak terlalu signifikan.

Jumlah penumpang penerbangan terbanyak yang berangkat dari bandara Syamsudin Noor didominasi oleh maskapai penerbangan Lion Air.

Semakin banyaknya maskapai penerbangan yang ikut mengambil bagian dalam bisnis penerbangan domestik membuat persaingan di industri ini semakin ketat, terutama setelah masuknya maskapai penerbangan Lion Air yang menawarkan tiket dengan harga murah berhasil meraih pasar. Lion Air bisa mengambil konsumen potensial yaitu orang yang sebelumnya tidak pernah menggunakan jasa transportasi udara karena tarif yang mahal, menyusul belakangan ini semakin banyaknya maskapai penerbangan lain yang menawarkan tarif yang murah, dari tabel 1.6 berikut ini dapat dilihat perbandingan harga maskapai penerbangan berdasarkan kelasnya yang terdiri dari maskapai penerbangan Low Cost Carrier (LCC), Medium service carrier (MSC) dan Full Service Carrier (FSC) dengan rute Banjarmasin-Jakarta pada Tanggal 24 Januari 2018:

Tabel 1.6 Perbandingan Harga Tiket Maskapai Penerbangan rute Banjarmasin-Jakarta pada Tanggal 24 Januari 2018

No	Low Cost	Medium Service	Full Service	Harga
01	Lion Air	-		Rp.526.300
02	City Link	-		Rp.649.550
03	Wings Air	-	-	Rp.1.116.000
04	-	Sriwijaya Air	-	Rp.1.114.900
05	-	-	Garuda Airline	Rp.869.000
06	-	-	Batik Air	Rp.616.000

Sumber: [www.traveloka.com](http://www.traveloka.com)(Data diolah 2017)

Tabel 1.6 memperlihatkan bahwa maskapai Lion Air merupakan maskapai dengan harga yang rendah dibandingkan maskapai lainnya, dan paling diminati masyarakat, hal ini bisa di buktikan dari data yang diperoleh dari Bandara Syamsudin Noor bahwa berdasarkan data untuk tiga tahun terakhir maskapai Lion air memperoleh jumlah penumpang yang jauh lebih signifikan bila dibandingkan dengan maskapai lainnya, tujuan Lion Air adalah untuk mewujudkan Loyalitas pelanggan, untuk mewujudkan loyalitas pelangganya itu dengan menciptakan kepuasan pelanggan, meskipun masih ada kekurangan yang dimiliki maskapai Lion Air seperti jadwal penerbangan yang sering delay, selalu ada berita mengenai keterlambatan terbang (delay), diantaranya ratusan penumpang tujuan Kualanamu, Medan di Bandara Soekarno Hatta, Tangerang, Jumat (3/2/2017) malam, para penumpang protes lantaran pesawat tak kunjung berangkat tanpa alasan yang jelas (dikutip dari Liputan 6.com), meskipun sering delay namun mayoritas para pengguna jasa transportasi udara masih menggunakan jasa penerbangan Lion Air, namun yang dikhawatirkan adalah efek jangka panjangnya, hal ini tentu saja berkaitan dengan faktor faktor yang berpengaruh terhadap perilaku pembelian konsumen dalam memilih jasa transportasi udara seperti faktor kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan dan lain-lain.

Semakin banyaknya maskapai penerbangan yang ikut mengambil bagian dalam bisnis penerbangan domestik membuat persaingan di industri ini semakin ketat, terutama setelah masuknya maskapai penerbangan Lion Air yang menawarkan tiket dengan harga murah berhasil

meraih pasar. Lion Air bisa mengambil konsumen potensial yaitu orang yang sebelumnya tidak pernah menggunakan jasa transportasi udara karena tarif yang mahal, menyusul belakangan ini semakin banyaknya maskapai penerbangan lain yang menawarkan tarif yang murah, dari tabel 1.6 berikut ini dapat dilihat perbandingan harga maskapai penerbangan berdasarkan kelasnya yang terdiri dari maskapai penerbangan Low Cost Carrier (LCC), Medium service carrier (MSC) dan Full Service Carrier (FSC) dengan rute Banjarmasin-Jakarta pada Tanggal 24 Januari 2018:

Tabel 1.6 Perbandingan Harga Tiket Maskapai Penerbangan rute Banjarmasin-Jakarta pada Tanggal 24 Januari 2018

No	Low Cost	Medium Service	Full Service	Harga
01	Lion Air	-		Rp.526.300
02	City Link	-		Rp.649.550
03	Wings Air	-	-	Rp.1.116.000
04	-	Sriwijaya Air	-	Rp.1.114.900
05	-	-	Garuda Airline	Rp.869.000
06	-	-	Batik Air	Rp.616.000

Sumber: [www.traveloka.com](http://www.traveloka.com)(Data diolah 2017)

Tabel 1.6 memperlihatkan bahwa maskapai Lion Air merupakan maskapai dengan harga yang rendah dibandingkan maskapai lainnya, dan paling diminati masyarakat, hal ini bisa di buktikan dari data yang diperoleh dari Bandara Syamsudin Noor bahwa berdasarkan data untuk tiga tahun terakhir maskapai Lion air memperoleh jumlah penumpang yang jauh lebih signifikan bila dibandingkan dengan maskapai lainnya, tujuan Lion Air adalah untuk mewujudkan Loyalitas pelanggan, untuk mewujudkan loyalitas pelangganya itu dengan menciptakan kepuasan pelanggan, meskipun masih ada kekurangan yang dimiliki maskapai Lion Air seperti jadwal penerbangan yang sering delay, selalu ada berita mengenai keterlambatan terbang (delay), diantaranya ratusan penumpang tujuan Kualanamu, Medan di Bandara Soekarno Hatta, Tangerang, Jumat (3/2/2017) malam, para penumpang protes lantaran pesawat tak kunjung berangkat tanpa alasan yang jelas (dikutip dari Liputan 6.com), meskipun sering delay namun mayoritas para pengguna jasa transportasi udara masih menggunakan jasa penerbangan Lion Air, namun yang dikhawatirkan adalah efek jangka panjangnya, hal ini tentu saja berkaitan dengan faktor faktor yang berpengaruh terhadap perilaku pembelian konsumen dalam memilih jasa transportasi udara seperti faktor kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan dan lain-lain.

Semakin banyaknya maskapai penerbangan yang ikut mengambil bagian dalam bisnis penerbangan domestik membuat persaingan di industri ini semakin ketat, terutama setelah masuknya maskapai penerbangan Lion Air yang menawarkan tiket dengan harga murah berhasil meraih pasar. Lion Air bisa mengambil konsumen potensial yaitu orang yang sebelumnya tidak pernah menggunakan jasa transportasi udara karena tarif yang mahal, menyusul belakangan ini semakin banyaknya maskapai penerbangan lain yang menawarkan tarif yang murah, dari tabel 1.6 berikut ini dapat dilihat perbandingan harga maskapai penerbangan berdasarkan kelasnya

yang terdiri dari maskapai penerbangan Low Cost Carrier (LCC), Medium service carrier (MSC) dan Full Service Carrier (FSC) dengan rute Banjarmasin-Jakarta pada Tanggal 24 Januari 2018:

Tabel 1.6 Perbandingan Harga Tiket Maskapai Penerbangan rute Banjarmasin-Jakarta pada Tanggal 24 Januari 2018

No	Low Cost	Medium Service	Full Service	Harga
01	Lion Air	-		Rp.526.300
02	City Link	-		Rp.649.550
03	Wings Air	-	-	Rp.1.116.000
04	-	Sriwijaya Air	-	Rp.1.114.900
05	-	-	Garuda Airline	Rp.869.000
06	-	-	Batik Air	Rp.616.000

Sumber: [www.traveloka.com](http://www.traveloka.com)(Data diolah 2017)

Tabel 1.6 memperlihatkan bahwa maskapai Lion Air merupakan maskapai dengan harga yang rendah dibandingkan maskapai lainnya, dan paling diminati masyarakat, hal ini bisa di buktikan dari data yang diperoleh dari Bandara Syamsudin Noor bahwa berdasarkan data untuk tiga tahun terakhir maskapai Lion air memperoleh jumlah penumpang yang jauh lebih signifikan bila dibandingkan dengan maskapai lainnya, tujuan Lion Air adalah untuk mewujudkan Loyalitas pelanggan, untuk mewujudkan loyalitas pelangganya itu dengan menciptakan kepuasan pelanggan, meskipun masih ada kekurangan yang dimiliki maskapai Lion Air seperti jadwal penerbangan yang sering delay, selalu ada berita mengenai keterlambatan terbang (delay), diantaranya ratusan penumpang tujuan Kualanamu, Medan di Bandara Soekarno Hatta, Tangerang, Jumat (3/2/2017) malam, para penumpang protes lantaran pesawat tak kunjung berangkat tanpa alasan yang jelas (dikutip dari Liputan 6.com), meskipun sering delay namun mayoritas para pengguna jasa transportasi udara masih menggunakan jasa penerbangan Lion Air, namun yang dikhawatirkan adalah efek jangka panjangnya, hal ini tentu saja berkaitan dengan faktor faktor yang berpengaruh terhadap perilaku pembelian konsumen dalam memilih jasa transportasi udara seperti faktor kualitas pelayanan, loyalitas Semakin banyaknya maskapai penerbangan yang ikut mengambil bagian dalam bisnis penerbangan domestik membuat persaingan di industri ini semakin ketat, terutama setelah masuknya maskapai penerbangan Lion Air yang menawarkan tiket dengan harga murah berhasil meraih pasar. Lion Air bisa mengambil konsumen potensial yaitu orang yang sebelumnya tidak pernah menggunakan jasa transportasi udara karena tarif yang mahal, menyusul belakangan ini semakin banyaknya maskapai penerbangan lain yang menawarkan tarif yang murah, dari tabel 1.6 berikut ini dapat dilihat perbandingan harga maskapai penerbangan berdasarkan kelasnya yang terdiri dari maskapai penerbangan Low Cost Carrier (LCC), Medium service carrier (MSC) dan Full Service Carrier (FSC) dengan rute Banjarmasin-Jakarta pada Tanggal 24 Januari 2018:

Tabel 1.6 Perbandingan Harga Tiket Maskapai Penerbangan rute Banjarmasin-Jakarta pada Tanggal 24 Januari 2018



No	Low Cost	Medium Service	Full Service	Harga
01	Lion Air	-		Rp.526.300
02	City Link	-		Rp.649.550
03	Wings Air	-	-	Rp.1.116.000
04	-	Sriwijaya Air	-	Rp.1.114.900
05	-	-	Garuda Airline	Rp.869.000
06	-	-	Batik Air	Rp.616.000

Sumber: [www.traveloka.com](http://www.traveloka.com)(Data diolah 2017)

Tabel 1.6 memperlihatkan bahwa maskapai Lion Air merupakan maskapai dengan harga yang rendah dibandingkan maskapai lainnya, dan paling diminati masyarakat, hal ini bisa di buktikan dari data yang diperoleh dari Bandara Syamsudin Noor bahwa berdasarkan data untuk tiga tahun terakhir maskapai Lion air memperoleh jumlah penumpang yang jauh lebih signifikan bila dibandingkan dengan maskapai lainnya, tujuan Lion Air adalah untuk mewujudkan Loyalitas pelanggan, untuk mewujudkan loyalitas pelangganya itu dengan menciptakan kepuasan pelanggan, meskipun masih ada kekurangan yang dimiliki maskapai Lion Air seperti jadwal penerbangan yang sering delay, selalu ada berita mengenai keterlambatan terbang (delay), diantaranya ratusan penumpang tujuan Kualanamu, Medan di Bandara Soekarno Hatta, Tangerang, Jumat (3/2/2017) malam, para penumpang protes lantaran pesawat tak kunjung berangkat tanpa alasan yang jelas (dikutip dari Liputan 6.com), meskipun sering delay namun mayoritas para pengguna jasa transportasi udara masih menggunakan jasa penerbangan Lion Air, namun yang dikhawatirkan adalah efek jangka panjangnya, hal ini tentu saja berkaitan dengan faktor faktor yang berpengaruh terhadap perilaku pembelian konsumen dalam memilih jasa transportasi udara seperti faktor kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan dan lain-lain.

pelanggan dan lain-lain.

maka peran pemasaran menjadi sangat penting terutama untuk mengetahui perilaku konsumen terhadap jasa yang ditawarkan, terutama untuk melakukan identifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen secara tepat misalnya dengan semakin banyaknya maskapai penerbangan yang menawarkan tarif lebih murah tidak membuat maskapai penerbangan dengan tarif yang lebih mahal kehilangan penumpangnya secara signifikan, oleh karena itu tentu saja ada faktor lain yang mempengaruhi perilaku pembelian konsumen. Menurut Engel et al (2006) dalam Sangadji dan Sopiah (2014:7), perilaku pembelian konsumen merupakan kegiatan yang secara langsung terlibat dalam suatu proses untuk memperoleh, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk maupun jasa, ataupun proses sebelum dan sesudah kegiatan ini.

Menurut Tjiptono (2016) kualitas layanan dapat diartikan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Parasuraman, Zeithaml dan Berry dalam Tjiptono & Chandra (2011:198), Yang menyatakan indikator kualitas pelayanan terdiri dari reliability, responsiveness, assurance, Emphathy, dan tangible

Loyalitas konsumen merupakan sikap yang menjadi sebuah dorongan dari perilaku untuk melakukan suatu pembelian produk atau jasa dari sebuah perusahaan dengan melakukan pembelian secara teratur dan berulang-ulang dengan timbulnya konsistensi yang tinggi (Kotler:2008). Loyalitas tidak hanya membeli ulang suatu barang atau jasa, namun juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan yang menawarkan produk atau jasa tersebut.

Berdasarkan uraian tersebut, maka peran pemasaran menjadi sangat penting terutama untuk mengetahui perilaku konsumen terhadap jasa yang ditawarkan, terutama untuk melakukan identifikasi kebutuhan dan keinginan konsumen secara tepat misalnya dengan semakin banyaknya maskapai penerbangan yang menawarkan tarif lebih murah tidak membuat maskapai penerbangan dengan tarif yang lebih mahal kehilangan penumpangnya secara signifikan

## 2. Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah

1. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dalam memilih jasa transportasi udara Lion Air rute Banjarmasin-Jakarta.
2. Untuk menguji dan menganalisa pengaruh kualitas pelayanan terhadap perilaku pembelian dalam memilih jasa transportasi udara Lion Air rute Banjarmasin-Jakarta.
3. Untuk menguji dan menganalisa apakah perilaku pembelian memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas dalam memilih jasa transportasi udara Lion Air rute Banjarmasin-Jakarta

## 3. Tinjauan Teori

Kualitas pelayanan yaitu suatu supaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen (Tjiptono, 2016).

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Tjiptono dan Chandra (2012:198) dalam teori di tahun 1998 bahwa terdapat lima dimensi umum yang mempengaruhi suatu kualitas pelayanan, yaitu:

1. Keandalan (reliability)

Suatu kemampuan dari perusahaan dalam melaksanakan serta memberikan jasa yang sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu, handal, akurat dan memuaskan.

2. Daya tanggap (responsiveness)

Kemampuan dari suatu perusahaan yakni dalam memberikan pelayanan dengan cepat dan tanggap.

3. Kepastian (assurance)

Membangun kepercayaan dan keyakinan terhadap konsumen dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan.

4. Empathy (Empati)

Suatu kemampuan dari perusahaan dalam memberikan perhatian terhadap konsumen misalnya secara individu, yaitu kepekaan terhadap kebutuhan konsumen

5. Berwujud (Tangible)

Terdapat fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Menurut Kotler, Keller (2008)

Loyalitas merupakan suatu komitmen yang di pegang secara mendalam untuk dapat membeli atau mendukung kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa depan walaupun pengaruh situasi dan usaha pemasaran berpotensi menyebabkan pelanggan beralih

Indikator dari loyalitas pelanggan menurut Kotler&Keller (2008 ; 57) adalah Repeat Purchase (kesetiaan terhadap pembelian produk); Retention (Ketahanan terhadap pengaruh yang negative mengenai perusahaan); referalls (merefereasikan secara total eksistensi perusahaan)

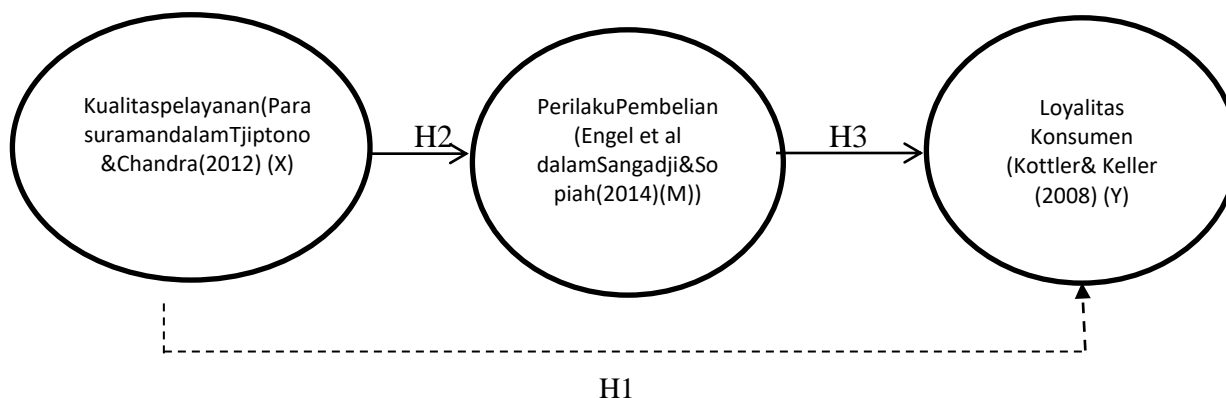
Menurut Engel et al (2006) dalam Sangadji dan Sopiiah (2014:7), perilaku pembelian konsumen merupakan kegiatan yang secara langsung terlibat dalam suatu proses untuk memperoleh, mengkonsumsi, dan menghabiskan produk maupun jasa, ataupun proses sebelum dan sesudah kegiatan ini.

Dari pengertian tersebut dapat dijabarkan bahwa tahap-tahap perilaku pembelian terdiri dari:

1. Tahap untuk merasakan adanya kebutuhan dan keinginan.
2. Usaha untuk mendapatkan produk, mencari informasi tentang produk, harga, dan saluran distribusi
3. Pengonsumsian, penggunaan, dan pengevaluasian produk setelah digunakan
4. Tindakan pasca pembelian yang berupa perasaan puas dan tidak puas

**4. Model Penelitian**

Adapun model penelitian pengaruh kualitas pelayanan (X), terhadap Loyalitas (Y), yang dimediasi perilaku pembelian dalam memilih jasa transportasi udara Lion air rute Banjarmasin-Jakarta sebagai berikut



Gambar 2.3 Model Hipotesis Penelitian

Model penelitian yang ada, maka model hipotesis dalam penelitian ini dapat digambarkan sebagai berikut:

H1 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dalam memilih jasa transportasi udara Lion Air rute Banjarmasin-Jakarta.



H2 : Terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap perilaku pembelian dalam memilih jasa transportasi udara Lion Air rute Banjarmasin-Jakarta.

H3 : Perilaku pembelian memediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap Loyalitas dalam memilih

jasa transportasi udara Lion Air rute Banjarmasin-Jakarta.

### **5. Metode Penelitian**

Penelitian ini termasuk metode kuantitatif menggunakan metode kausal, yaitu penelitian yang bertujuan mengetahui ada tidaknya hubungan antar variable dan termasuk jenis penelitian penjelasan(explanatory research) yakni penelitian yang menggambarkan suatu fenomena dengan jalan mendeskripsikan sejumlah variable yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

Metode kuantitatif merupakan penelitian proses menemukan pengetahuan yang menggunakan data berupa angka sebagai alat menganalisis keterangan mengenai apa yang ingin kita ketahui (Moh. Kasiram, 2010:172).

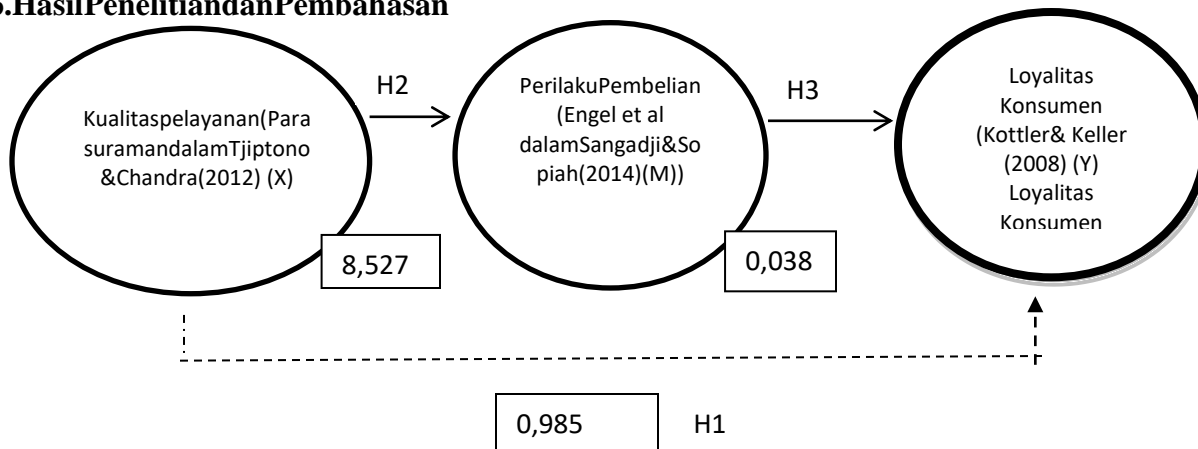
Penelitian ini termasuk dalam penelitian kausal yaitu untuk mengidentifikasi hubungan sebab dan akibat antar variable dan peneliti mencari tipe sesungguhnya dari fakta untuk membantu memahami dan memprediksi hubungan (Zikmund dalam Ferdinand, A.T, 2009:72).

Penelitian ini berlokasi di Bandara Syamsudin Noor terhadap para pengguna jasa Lion Air rute Banjarmasin-Jakarta.

Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek atau subjek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan. Populasi yang terdapat pada penelitian ini yaitu seluruh pengguna jasa transportasi udara Lion Air rute Banjarmasin-Jakarta.

Teknik pengambilan sample dinamakan teknik sampling, dan teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini adalah *probability sampling* dengan pengambilan secara acak (simple random sampling), menurut Sugiyono (2012:92), *probability sampling* adalah teknik pengambilan sample yang memberikan peluang atau kesempatan yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sample, penentuan jumlah sample karena populasi tidak terhingga, total sample yang digunakan sebanyak 120 responden ( 10X12 paramete

6. Hasil Penelitian dan Pembahasan



Dari hasil pengujian, maka didapatkan pengaruh variable kualitas pelayanan (X) terhadap variable Loyalitas pengguna jasa (Y). Hal ini disebabkan nilai  $t_{hitung} > t_{table}$  ( $9,865 > 1,980$ ). Hasil yang didapatkan bernilai positif karena nilai  $t_{hitung}$  positif, yang berarti jika variable kualitas pelayanan (X) meningkat maka variable Loyalitas pengguna jasa (Y) juga meningkat

2. Dari hasil pengujian, maka didapatkan pengaruh variable kualitas pelayanan (X) terhadap variable perilaku pembelian (M). Hal ini disebabkan nilai  $t_{hitung} > t_{table}$  ( $8,527 > 1,980$ ). Hasil yang didapatkan bernilai positif karena nilai  $t_{hitung}$  positif, yang berarti jika variable kualitas pelayanan (X) meningkat maka variable perilaku pembelian (M) juga meningkat.
3. Dari hasil pengujian, maka didapatkan pengaruh variable kualitas pelayanan (X) terhadap variable Loyalitas (Y) melalui variable perilaku pembelian (M). Hal ini disebabkan nilai  $t_{hitung} > t_{table}$  ( $7,308 > 1,980$ ). Hasil yang didapatkan bernilai positif karena nilai  $t_{hitung}$  positif, artinya jika variable kualitas pelayanan (X) meningkat maka variable Loyalitas pengguna jasa (Y) juga meningkat.

Variabel kualitas pelayanan (X) dan variable perilaku pembelian (M) secara bersama-sama berpengaruh terhadap Y. Hal ini karena nilai  $F_{hitung} > F_{table}$  ( $48,704 > 3,074$ ). Sedangkan dari hasil pengujian berdasarkan analisis jalur diperoleh pengaruh langsung dari variable kualitas pelayanan (X) terhadap variable Loyalitas pengguna jasa (Y) sebesar 0,635, koefisien regresi pengaruh tidak langsung variable Kualitas pelayanan (X) terhadap variable Loyalitas pengguna jasa (Y) melalui variable perilaku pembelian (M) yaitu  $0,617 \times 0,063 = 0,038$  dan total pengaruh variable kualitas pelayanan (X) terhadap variable loyalitas pengguna jasa yaitu  $0,635 + 0,038 = 0,673$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa pengaruh langsung variable kualitas pelayanan (X) terhadap variable Loyalitas pengguna jasa (Y) lebih besar daripada pengaruh tidak langsung variable kualitas pelayanan (X) terhadap variable Loyalitas pengguna jasa (Y) melalui variable perilaku pembelian (M), karena pengaruh langsung lebih besar daripada pengaruh tidak langsung, maka dapat disimpulkan bahwa variable perilaku pembelian (M) tidak memediasi



pengaruh antara variable kualitas pelayanan (X) terhadap variable Loyalitas pengguna jasa (Y)

## 7. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini mempunyai keterbatasan-keterbatasan, dengan keterbatasan ini diharapkan dapat dilakukan perbaikan pada penelitian mendatang :

1. Keterbatasan waktu, biaya dan tenaga sehingga penggalan terhadap hasil penelitian yang sangat mendalam belum begitu optimal dilaksanakan, sehingga diharapkan untuk penelitian yang akan datang diperoleh hasil penelitian yang lebih dalam lagi
2. Penelitian ini hanya terbatas pada pengaruh kualitas pelayanan terhadap
3. loyalitas melalui perilaku pembelian, sehingga kemungkinan masih banyak variable yang dapat mempengaruhi loyalitas seperti citra merek, kepercayaan, kepuasan pelanggan, dan diharapkan untuk penelitian yang selanjutnya menambahkan variable-variable yang belum diteliti pada penelitian ini.

## Kesimpulan

Berdasarkan hasil analisis yang telah dilakukan maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap loyalitas pengguna jasa transportasi Udara Lion Air Rute Banjarmasin-Jakarta
2. Kualitas Pelayanan berpengaruh signifikan terhadap perilaku pembelian pengguna jasa transportasi udara Lion air Rute Banjarmasin-Jakarta
3. Perilaku pembelian tidak dapat memediasi pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pengguna jasa Transportasi Udara Lion Air Rute Banjarmasin-Jakarta.

## DAFTAR PUSTAKA

- Bungin, Burhan. 2014. *Metodologi Penelitian Kuantitatif Komunikasi, Ekonomi, dan Kebijakan Publik serta Ilmu-Ilmu Sosial Lainnya*. Edisi Kedua. Jakarta: Kencana.
- Badan Pusat Statistik Kota Banjarmasin 2016, *Kota Banjarmasin dalam Angka*, CV Karya Bintang Musim
- Buaphiban. 2015. *Determination of factors that influence passenger's airlines selection, Study Low cost carrier di Thailand*. Disertation
- Ferdinand, Agustinus. T. 2009. *Metode Penelitian*. Semarang : Badan Penerbitan Universitas Diponegoro.
- Fitri Hernandi, 2013, *pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan nasabah (studi pada nasabah pemegang Tabungan Simpeda Bank Kalsel Cabang Tanjung)* universitas lambung mangkurat

- Griffin R.W., dan Jill. 2005. *Customer Loyalty*. Edisi Revisi dan Terbaru. Alih Bahasa Dwi Kartini. Jakarta: Erlangga
- Gozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program SPSS Cetakan IV*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro
- Griffin, Ricky W. 2011. *Bisnis*. Jilid I. Edisi 8. Alih bahasa oleh Sita.W. Jakarta: Erlangga
- Hamza Salim khraim, 2013. *Airline image and service quality effect on traveling customer behavioral intention in Jordan*. *Journal of Business and management*. Vol.5, No 22, p. 20-33.
- Hawkins, Best, Coney, 2004, *Consumer Behavior, Building Marketing Strategy*, McGraw-Hill/Irwin, USA
- Kotler, Phillip., dan Armstrong, Gary. 2012. *Prinsip-Prinsip pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga
- Kotler, P. Dan Gary Armstrong. 2016. *Principle of marketing 16 th Global Edition*
- Kotler, P. Dan Gary Armstrong. 2016. *A framework for marketing management*
- Kotler, Philip. Dan Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran Jilid 1*, edisi Ketiga Belas, Terjemahan Bob Sabran, MM, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kotler, Phillip., dan Armstrong, Gary. 2008. *Prinsip-Prinsip pemasaran*. Jilid 1. Edisi ke-12. Jakarta: Erlangga
- Lung wu, Robertson, dan Woo Park 2004. *The Effect of airline service quality on passenger's behavioral intention; a Korean case study*, *journal of air transport management* 435-439
- Lovelock, Christopher, Lauren Wright 2007, *Manajemen Pemasaran Jasa*, Jakarta: PT. INDEKS Kelompok Gramedia
- Kasiram Mohammad, 2010, *Metodologi Penelitian Kualitatif-Kuantitatif*, Malang: UIN Maliki Press
- Marsetyawan, 2006, *Analisis Perilaku konsumen pengguna jasa angkutan penumpang udara rute Bandung-Yogyakarta Menggunakan analisis faktor dan logit biner*
- Meitiana 2014, *Pengaruh Kualitas layanan terhadap loyalitas melalui kepuasan konsumen pengguna jasa transportasi udara rute Palangkaraya-Jakarta*, *Journal sains Management*. Volume III. No 1
- Park, Eunil (2015) *Determinants of Behavioral Intention to Use South Korean Airline Services Effects of Service Quality and Corporate Social Responsibility*, *Journal Sustainability* 2015, 7, 12106-12121
- Pearce, Graig L. 2010. *Drucker Difference: Inspirasi Manajemen terbesar di dunia bagi para pemimpin bisnis saat ini*, Edisi 1, Jakarta: Ufuk Press

- Peter, Paul, J., Olson Jerry C, 2013. *Perilaku konsumen dan Strategi pemasaran*, Edisi 9. Jakarta : Salemba Empat
- Purboyo 2014 .*Pengaruh faktor eksternal, internal dan gaya hidup terhadap keputusan pembelian sepeda motor di Banjarmasin*. Universitas Lambung Mangkurat
- Ronal, Maks. *Analisis pengaruh kualitas layanan dan citra merek terhadap loyalitas pelanggan pada kantor ticketing PT. Garuda Indonesia kantor cabang Bandar Lampung*. Universitas Lampung
- Rahayu, Dr 2015. *International Journal of Advanced Research*, Volume 3, Issue 10, 1867 – 1873  
*The Influence of Service Quality, Trust and Brand Image toward Customer Satisfaction and its Impact to Brand Loyalty*.
- Salim, H.A. Abbas. 2012, *Manajemen transportasi*, Edisi 10, Jakarta: Rajawali Pers
- Sangadji Mamang Etta & Sopiah 2013. *Perilaku Konsumen Pendekatan praktis disertai himpunan jurnal penelitiann*. Yogyakarta: ANDI
- Sekaran, Uma, 2006, *Research Methods for Business, Metodologi Penelitian untuk Bisnis*, Terjemahan, Jakarta: Salemba Empat
- Sugiyono, 2015. *Cara Mudah Menyusun Skripsi, Thesis dan Disertasi*, Edisi ke-3, Bandung: Alfabeta

- Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta,.
- Sunyoto, Danang. 2014. *Konsep Dasar Riset Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Yogyakarta: Center of Academic Publishing,
- Sudarto, Yano. 2016. *Pengaruh Kualitas Produk, Kualitas Layanan, dan nilai nasabah terhadap kepuasan dan loyalitas*. Jurnal Bisnis dan Pembangunan. Volume 5 No 1.
- Tjiptono, Fandy, 2016, *Pemasaran Jasa (Service Marketing)*, CV. Andi Offset, Yogyakarta.
- Tjiptono, Fandy dan Gregorius Chandra, 2012. *Pemasaran Strategik*. Yogyakarta. Andi
- Tjiptono, Fandy, 2016, *Service Management mewujudkan layanan prima*, Yogyakarta. Andi
- Thapanat Buaphiban 2015. Embry-Riddle Aeronautical University - Daytona Beach *Determination of Factors That Influence Passengers' Airline Selection: A Study of Low Cost Carriers in Thailand*, Dissertation and Theses
- Wendha A.A Ayu Atika Paramitha, dkk 2013. *Pengaruh Kualitas Layanan terhadap kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Garuda Indonesia di Denpasar*.
- Yu-Kai HUANG, 2009. Journal of the Eastern Asia Society for Transportation Studies, Vol.8 *The Effect of Airline Service Quality on Passengers' Behavioural Intentions Using SERVQUAL Scores: A TAIWAN Case Study*

[http:// Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Selatan.co.id](http://Badan Pusat Statistik Provinsi Kalimantan Selatan.co.id) diakses tanggal 10 July 2017

<http://bps.co.id> diakses tanggal 10 July 2017

<http://Lion Air.co.id> diakses tanggal 13 July 2017