

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENERBANGAN XPRESS AIR

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah Diploma III  
pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Manado

TUGAS AKHIR



Oleh:

Angel Ester Zefanya Pesik

NIM 10 053 085

POLITEKNIK NEGERI MANADO  
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
TAHUN 2015

# FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI LOYALITAS KONSUMEN SERTA DAMPAKNYA PADA KEPUASAN DALAM MENGGUNAKAN JASA PENERBANGAN XPRESS AIR

Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh ijazah Diploma III  
pada Jurusan Administrasi Bisnis  
Politeknik Negeri Manado



Oleh:

Angel Ester Zefanya Pesik

NIM 10 053 085

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS  
POLITEKNIK NEGERI MANADO  
TAHUN 2015



## LEMBAR PERSETUJUAN

Berdasarkan pembimbingan dan pemeriksaan yang telah dilakukan maka mahasiswa Politeknik Negeri Manado Jurusan Administrasi Bisnis yang disebut dibawah ini :

Nama : Angel Ester Zefanya Pesik

NIM : 10 053 085

Program Studi: Manajemen Pemasaran

Dinyatakan mampu dan tersedia materi pendukung untuk menyusun Tugas Akhir dengan judul: “Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas konsumen serta dampaknya pada kepuasan dalam menggunakan jasa penerbangan Xpress Air”.

Manado, Agustus 2015

Disetujui Oleh,

Dosen Pembimbing 1

Pembimbing 2

**Willem G. Pomantow, SE, MSi**  
NIP. 196511191990031003

**Cysca A.J Langi, SE, MSi**  
NIP. 196906131994032001

Ketua Panitia  
Seminar dan Ujian Tugas Akhir

**Dr. Ir. Efendy Rasjid, MSi.MM**  
NIP.196705161994031013

## **LEMBAR PENGESAHAN**

Tugas Akhir oleh Angel Ester Zefanya Pesik ini telah dipertahankan didepan dewan penguji pada tanggal 6 Agustus 2015.

Ketua / Penguji 1,

**Vekky Supit, SE**

NIP. 19641141990031003

Penguji 2,

Penguji 3,

**Meidy Wollah, SPd, MPd**

NIP. 197305482005012001

**Willem G. Pomantow, SE, MSi**

NIP. 196511191990031003

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis

**Willem Gilbert Pomantow, SE.MSi**

NIP. 196511191990031003

## **PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Angel Ester Zefanya Pesik

NIM : 10 053 085

Jurusan : Administrasi Bisnis

Program Studi : Manajemen Pemasaran

Program : Diploma III

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa Tugas Akhir yang saya tulis ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri; bukan merupakan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan atau pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan Tugas Akhir ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Manado, Agustus 2015  
Yang membuat pernyataan,

**Angel E.Z Pesik**

NIM. 10 053 085

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas petunjuk dan rahmatNya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir tanpa ada halangan dan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis, Program Studi Manajemen Pemasaran di Politeknik Negeri Manado.

Dengan ini saya menyadari bahwa Tugas akhir ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa adanya dukungan dan bantuan dari pihak-pihak terkait. Oleh karena itu, pada kesempatan ini tidak lupa saya mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu saya dalam menyusun Tugas akhir ini.

Untuk itu tidak lupa saya menyampaikan banyak terima kasih kepada:

1. Bapak Ir. Jemmy J. Rangan, MT, selaku Direktur Politeknik Negeri Manado.
2. Bapak Willem Gilbert Pomantow, SE, MSi, selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis dan sebagai dosen pembimbing 1.
3. Ibu Juliet Mangkinggung, SE, MSi, selaku sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis.
4. Dosen pembimbing II Ibu Cysca A.J Langi, SE, MSi.
5. Bapak Dr. Ir. Efendy Rasjid, MSi, MM, selaku Ketua Panitia Tugas Akhir.
6. Staf dan dosen yang ada di Jurusan Administrasi Bisnis.

7. Institusi Politeknik Negeri Manado khususnya Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Manajemen Pemasaran yang telah memberikan kesempatan penulis menuntut ilmu dan melaksanakan kegiatan perkuliahan.
8. Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Bisnis.
9. PT. TRAVEL XPRESS AVIATION SERVICES yang telah bersedia memberikan kesempatan untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan selama 4 bulan.
10. Seluruh karyawan Xpress Air yang telah membantu saya dalam melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
11. Orang Tua tercinta yang selalu memberikan semangat dalam mengerjakan Tugas akhir.
12. Suami Marviano serta anak-anak tercinta Rex dan Pax yang selalu memberikan semangat dan motivasi selama mengerjakan tugas akhir.
13. Keluarga besar yang turut mendoakan dan memotivasi penulis selama melaksanakan kegiatan perkuliahan.
14. Teman-teman kelas Manajemen Pemasaran, Witrin, Nurfaida, Riknal, Christian, Elvira.
15. Teman-teman “Keluarga Cendana” angkatan 2010.
16. Partner in crime selama 5 tahun berteman tanpa bosan, Jessica Damal.



17. Teman-teman kontrakan “Chappie” yang setiap hari bersama-sama dalam menyusun Tugas akhir.

Semoga Tuhan Yesus selalu memberkati dan menyertai semua pihak yang terlibat dan yang sudah membantu dan memberikan motivasi.

Harapan penulis semoga Tugas Akhir ini bias berguna bagi semua orang yang membacanya. Dan kiranya Tuhan Yesus akan melimpahkan berkat dan kasihNya kepada kita semua.

*“AKU BERJUANG TUHAN YESUS YANG MEMBERKATI”*

Manado, Agustus 2015

Penulis,

## **BIOGRAFI**

Nama Lengkap : Angel Ester Zefanya Pesik

NIM : 10 053 085

Tempat, Tanggal Lahir : Jakarta, 17 November 1992

Agama : Kristen Protestan

Alamat Tempat Tinggal : Politeknik Indah B/12, Kairagi Dua Manado

Riwayat Pendidikan : Tamat TK Gideon Manado Tahun 1997

: Tamat SD Katolik 7 Xaverius Manado Tahun 2004

:Tamat SMP Negeri 13 Manado Tahun 2007

: Tamat SMK Negeri 1 Ternate Tahun 2010

Nama Ayah : Meiky Franky Pesik

Nama Ibu : Irma Suryani Ursula Rondonuwu

Alamat Tempat Tinggal : Maliaro, Kota Ternate



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
LEMBAR KEASLIAN PENULISAN.....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
BIOGRAFI .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR TABEL .....	xiii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Pokok Masalah .....	4
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat .....	4
1.5 Metode Laporan .....	5
1.5.1 Observasi .....	5
1.5.2 Sumber Data .....	5
1.5.3 Analisis Data .....	5

BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	6
2.1 Sejarah Perusahaan.....	6
2.2 Visi dan Misi Perusahaan.....	10
2.3 Sumber daya Perusahaan .....	11
2.3.1 Layanan .....	12
2.3.2 Produk .....	12
2.3.3 Sumber daya Lain .....	13
2.4 Bidang Usaha .....	15
2.5 Struktur Organisasi dan Job Description .....	16
2.6 Kebijakan Perusahaan .....	18
BAB III AKTIVITAS KERJA DAN PEMBAHASAN .....	20
3.1 Uraian Aktivitas Kerja .....	20
3.2 Hambatan bekerja dan Penanggulangannya.....	21
3.2.1 Ticketing Reservation .....	21
3.3 Analisis dan Pembahasan .....	22
3.3.1 Loyalitas .....	22
3.3.2 Jasa .....	25
3.3.3 Kepuasan Konsumen.....	24
3.3.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan...	26
BAB IV KESIMPULAN DAN SARAN .....	28
4.1 Simpulan .....	28

4.2 Saran.....	28
DAFTAR PUSTAKA .....	29

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
Gambar 1	Rute Penerbangan Xpress Air .....	6
Gambar 2	Semboyan Baru Xpress Air .....	7
Gambar 3	Logo Baru Xpress Air .....	8
Gambar 4	Boeing 737-200 .....	9
Gambar 5	Boeing 737-300 .....	9
Gambar 6	Boeing 737-500 .....	9
Gambar 7	Dornier 328-100 .....	9

## **DAFTAR TABEL**

<b>Tabel</b>	<b>Teks</b>	<b>Halaman</b>
Tabel 1	Laporan Penjualan Harian Tiket Pesawat .....	19

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 LATAR BELAKANG MASALAH**

Penerbangan saat ini merupakan sarana angkutan udara yang praktis dan efisien. Karena dilihat dari segi waktu dan kenyamanan pelayanannya. Saat ini dunia penerbangan merupakan industri yang bergerak di bidang jasa dimana melayani konsumen secara langsung.

Perkembangan jasa ini dari tahun ke tahun semakin meningkat, begitu pula persaingan dengan perusahaan penerbangan lainnya yang sangat menarik perhatian masyarakat. Yang menyebabkan terjadinya persaingan pelayanan dalam perusahaan penerbangan tersebut, contohnya harga tiket pesawat yang lebih murah dan promosi-promosi yang diberikan oleh masing-masing maskapai. Sedangkan masyarakat saat ini lebih memilih untuk membeli harga tiket pesawat yang lebih murah, tetapi juga ingin mendapatkan pelayanan service yang baik.

Dengan demikian terjadilah kondisi dimana para perusahaan penerbangan harus berfikir lebih keras, agar mendapatkan pelanggan yang setia yang tetap bertahan meskipun perusahaan penerbangan lainnya memberikan promosi dalam bentuk apapun.

Biro perjalanan adalah perusahaan yang bergerak dibidang transportasi dan mengurus berbagai kebutuhan konsumen yang berhubungan dengan perjalanan



seperti menyediakan tiket, kualitas pelayanan terhadap konsumen (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 1998).

Contohnya untuk sebuah perusahaan yang menjual jasa kepada wisatawan yaitu jasa penerbangan sebagai sebuah peluang bisnis yang sangat menguntungkan untuk di jalani saat ini. Oleh karena itu, pengembangan industri ini adalah salah satu strategi yang dipakai oleh organisasi pemerintah serta swasta untuk mempromosikan wilayah tertentu sebagai daerah wisata untuk meningkatkan perdagangan melalui penjualan jasa kepada wisatawan lokal maupun wisatawan mancanegara.

Salah satu industri bisnis penerbangan yang ada di Indonesia adalah industri penerbangan Xpress Air. Xpress Air merupakan jenis usaha jasa pelayanan penerbangan, jasa tersebut meliputi: penjualan tiket pesawat, pemeriksaan tiket pesawat pada saat melapor (*check in*) dan disertakan dengan identitas untuk WNI dan passport untuk WNA, serta mengutamakan pelayanan, keamanan, dan kenyamanan penumpang ketika berada di dalam pesawat.

Kualitas pelayanan dalam sebuah perusahaan penerbangan sangat penting untuk menunjang berjalannya semua kegiatan perusahaan agar dapat berjalan dengan lancar. Maka di butuhkan tenaga-tenaga yang berpengalaman, profesional, serta ulet pada bidangnya. Xpress Air station Ternate pertama kali dibuka pada tanggal 18 Oktober 2005, penerbangan pertama pada tanggal 5 November 2005 rute Ternate-Makassar dan Ternate-Jakarta menggunakan pesawat boeing 737-200 dengan registrasi pesawat PK-TXD dan PK-TXF. Selanjutnya melakukan

penerbangan Ternate-Surabaya dan Ternate-Jogjakarta pada tanggal 9 Januari 2006 menggunakan pesawat boeing 737-200 PK-TXD dan PK-TXF.

Pada Tahun 2012 terjadi pengalihan kepemilikan saham sebesar 100% dari Bapak. Tommy Limbunan kepada Mr. Sigurdur Gislason yang dikenal dengan Mr. Siggy, setelah dengan adanya pengalihan kepemilikan ini, maka terjadi beberapa restrukturisasi dalam perusahaan, contohnya untuk Xpress Air station Ternate hanya melakukan penerbangan ke beberapa daerah seperti Ambon dan Bacan (Halmahera selatan) menggunakan pesawat jenis dornier 328-200 yang berkapasitas 32 penumpang.

Penjualan tiket pesawat Xpress Air ini ada dua cara yang di lakukan yaitu secara sistem dan manual, untuk penjualan tiket dengan cara sistem dilakukan untuk penerbangan ke Ambon, dan untuk penjualan tiket secara manual dilakukan untuk penerbangan ke Bacan (Halmahera selatan) karena sudah di subsidikan oleh Pemerintah Kabupaten Halmahera Selatan, Labuha Bacan.

Penerbangan pesawat Xpress Air beroperasi hanya tiga kali dalam seminggu dari ternate untuk tujuan Ambon yaitu, hari selasa, kamis dan sabtu. Itu di karenakan sudah ada jasa penerbangan yang menawarkan jasanya untuk tujuan Ambon selain Xpress Air.

*Corporate Safety*, merupakan komitmen kami dalam hal keselamatan. Sebagai prioritas utama kami, kami menerapkannya dalam seluruh kegiatan dan lingkungan kerja kami, mulai dari kesehatan dan keselamatan karyawan, staff dan crew, sesuai standar keselamatan nasional dan internasional.

## **1.2 Pokok Masalah**

Masalah yang dihadapi oleh PT.TRAVEL XPRESS AVIATION SERVICES adalah menurunnya tingkat loyalitas dan kepuasan konsumen yang disebabkan karena kualitas pelayanan, sering terjadi pembatalan penerbangan, dan harga tiket yang mahal. Untuk itu PT.TRAVEL XPRESS AVIATION SERVICES perlu mengambil kebijaksanaan untuk meningkatkan kualitas pelayanan dan harga tiket dengan harapan loyalitas dan kepuasan konsumen akan semakin meningkat.

## **1.3 Tujuan**

Tujuan dari laporan ini adalah mengetahui apakah pelayanan perusahaan berdampak pada loyalitas serta kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa penerbangan Xpress Air.

## **1.4 Manfaat**

Adapun manfaat dari laporan ini adalah sebagai berikut:

- a. Dapat menambah pengetahuan baik kalangan akademis (mahasiswa) maupun masyarakat umum terutama yang berkaitan tentang loyalitas konsumen.
- b. Bagi perusahaan, kegunaan penelitian ini dapat memberikan masukan bagaimana pengaruh kualitas pelayanan dan harga tiket dapat mempengaruhi kepuasan konsumen sehingga menciptakan loyalitas dengan begitu perusahaan dapat lebih mengerti keinginan konsumen sehingga PT. TRAVEL EXPRESS AVIATION SERVICES dapat lebih meningkat.

## 1.5 Metode Laporan

### 1.5.1 Metode Pengumpulan Data

#### 1. Observasi

Suatu metode pengumpulan data yang dilakukan dengan melakukan pengamatan langsung pada perusahaan terhadap objek yang diteliti, yaitu strategi perusahaan dalam meningkatkan kepuasan konsumen.

### 1.5.2 Sumber Data

#### 1. Data Primer

Data Primer merupakan sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui perantara). Data yang penulis peroleh secara langsung dari objek penelitian yang berhubungan dengan masalah yang ada yaitu tentang kepuasan konsumen dalam menggunakan jasa penerbangan Xpress Air.

#### 2. Data Sekunder

Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh orang lain). Data yang penulis peroleh melalui perusahaan misalnya struktur organisasi perusahaan dan sejarah perusahaan.

### 1.5.3 Analisis Data

Dalam hal ini penulis menggunakan analisa deskriptif untuk menggambarkan dan menguraikan masalah yang dihadapi sesuai dengan keterampilan dan pengetahuan yang didapat saat perkuliahan.

## BAB II

### GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

#### 2.1 Sejarah Perusahaan

Xpress Air adalah maskapai penerbangan Indonesia yang berbasis di Makassar. Fokus dari maskapai penerbangan ini adalah wilayah timur Indonesia. Perhubungan utamanya antara lain: Jayapura, Manado, Sorong, Ternate dan Makassar. Xpress Air di kategorikan dalam 2 kategori oleh Otoritas Penerbangan Sipil Indonesia untuk kualitas keamanan penerbangan. Bahkan Xpress Air kini menjalin kerja sama dengan PT. ANI (Aero Nusantara Indonesia) guna memastikan kalau pesawat Xpress Air selalu dalam keadaan prima. Xpress Air mulai beroperasi secara komersial dengan penerbangan anatara Jayapura dan Jakarta pada tanggal 23 Juni 2003. Sejak itu, maskapai ini telah tumbuh menjadi salah satu maskapai besar di Indonesia yang berada di Indonesia timur. Xpress Air terbang ke beberapa kota di Indonesia dan beberapa kota di Malaysia.

**Gambar 1: Rute Penerbangan Xpress Air**



*Sumber: Perusahaan Xpress Air*

Dahulunya maskapai ini bernama Express Air. Penerbangan perdana maskapai ini berlangsung pada tanggal 23 Juni 2003 dengan rute Jayapura-Jakarta. Setelah

itu Xpress Air melebarkan sayapnya, dengan kemudian maskapai ini menjadi salah satu maskapai favorit bagi penumpang yang hendak melakukan perjalanan kewilayah Indonesia timur.

### **Gambar 2: Semboyan Baru Xpress Air**



*Sumber: Perusahaan Xpress Air*

Pada tahun 2012, maskapai ini melakukan re-branding dengan mengubah namanya menjadi Xpress Air dengan slogan baru, “Terbanglah Indonesia” sesuai dengan sembojannya Xpress Air berusaha mempersembahkan layanan terbaik untuk melayani penerbangan domestik dan mancanegara.

Untuk logo barunya, Xpress Air menjadikan salah satu fauna asli dari Papua yakni Cendrawasih sebagai inspirasi logo baru perusahaan yang telah lama menjadikan Makassar sebagai hubungan utama. Filosofi yang tertanam pada logo baru ini mencerminkan kedewasaan, keanggunan dan kemewahan serta besarnya kepedulian terhadap Indonesia.

**Gambar 3: Logo Baru Xpress Air**



*Sumber: Prusahaan Xpress Air*

**Gambar 4: Boeing 737-200****Gambar 5: Boeing 737-300****Gambar 6: Boeing 737-500****Gambar 7: Dornier 328-100**

Dalam pengoperasiannya, maskapai ini menggunakan dua jenis pesawat yang berbeda, yaitu pesawat jenis Boeing dan Dornier. Armada yang dimiliki oleh Xpress Air saat ini sebanyak empat belas armada yang terdiri dari dua Boeing 737-200 dengan kapasitas penumpang 118 penumpang per armada, dua Boeing 737-300 dengan kapasitas penumpang sebanyak 149 penumpang per armada, dua Boeing 737-500 yang berkapasitas 132 penumpang per armada, enam Dornier 328-100 yang masing-masing berkapasitas 32 penumpang per armada.



## 2.1 Visi dan Misi Perusahaan

### **VISI Pertama:**

Adalah ketepatan waktu pemberangkatan.

Kami menawarkan kepastian dan akurasi waktu

(OTP-On Time Performance)

Kualifikasi crew yang di dedikasikan untuk pecinta penerbangan.

Kami merekrut Penerbang dengan kualifikasi tinggi, awak kabin, serta teknisi yang berpengalaman, agar dapat memberikan pelayanan yang berkualitas dan professional.

### **VISI Kedua:**

Pemikiran positif

Kami focus dalam memperluas jangkauan penerbangan serta bersikap optimis dalam rangka menghadapi globalisasi, liberalisasi, perubahan harga bahan bakar.

Kami sangat mengerti akan kebutuhan para pelanggan dimasa mendatang.

### **VISI Ketiga:**

Sewa untuk bisnis dan penerbangan swasta

Xpress Air juga melayani penerbangan charter atau sewa khusus.

Awak pesawat kami dipersiapkan untuk dapat melayani aktivitas operasional sesuai kebutuhan dan keinginan pelanggan sewa.

**MISI:**

Menjadi salah satu jasa transportasi penerbangan yang memberikan kualitas kepada pelanggan dalam jangka panjang, aman, nyaman dengan menerapkan

motto:

**“3S-1C” yaitu (*Safety, Security, dan Compliance*)**

**2.3 Sumber daya perusahaan****Tabel 1: Jumlah karyawan Kantor Pusat/Station Ternate**

<b>Kantor/Station</b>	<b>Jumlah Karyawan</b>
Kantor Pusat	135 Orang
Station Ternate	7 Orang
Station Bacan	3 Orang
Station Ambon	4 Orang

**Tabel 2: Jumlah crew untuk station ternate, bacan dan ambon ada 5 orang:**

<b>CREW</b>	<b>Jumlah Crew</b>
Pilot	2 Orang
Pramugari	1 Orang
Teknisi	2orang

### 2.3.1 Layanan

Untuk memberikan layanan yang baik kepada penumpang. Xpress Air memberikan beberapa layanan sebagai berikut:

- a. Mengutamakan keamanan dan kenyamanan penumpang dan di tangani oleh Pilot yang professional
- b. Menyediakan makanan untuk penumpang
- c. Memberikan ekstra bagasi untuk pesawat yang beroperasi di station ternate sebanyak 10kg

### 2.3.2 Produk

Jenis Pesawat yang di operasikan Xpress Air

- a. **Boeing 737-200** **:1 unit**  
PK-TXK tahun pembuatan Desember 1982
- b. **Boeing 737-300/500** **: 6 unit**  
PK-TXI tahun pembuatan 12 September 1990  
PK-TZA tahun pembuatan September 1999  
PK-TXH tahun pembuatan 4 September 1991  
PK-TZC tahun pembuatan Juni 1999  
PK-TXG tahun pembuatan 26 April 1991  
PK-TXZ tahun pembuatan April 1997
- c. **Dornier 328, Turbo prop dan Jet** **: 7 unit**

PK-TXN tahun pembuatan 27 Januari 1997

PK-TXW tahun pembuatan Mei 1995

PK-TXO tahun pembuatan 17 Mei 1995

PK-TXQ tahun pembuatan 1 Juni 1995

PK-TXP tahun pembuatan 7 Februari 1994

PK-TXM tahun pembuatan 24 Februari 1995

PK-TXT tahun pembuatan Juni 1995

### **2.3.3 Sumberdaya Lain**

Untuk memberikan pelayanan dan kepuasan kepada penumpang pesawat, Xpress Air bekerja sama dengan agen-agen penjualan tiket pesawat yang bisa membantu calon penumpang agar lebih mudah untuk mendapatkan tiket pesawat Xpress Air.

#### **Kantor Pusat**

Jl. Sudirman Kav 21 Chase Plaza Building Lobby Floor

Telepon: 021-29407777; Fax 021-29402848

#### **STATION JOGJA**

Jl. Seturan Raya No. 48, DIY-Yogyakarta

Telepon: 0274-484634; Fax 0274-484634

#### **STATION JAYAPURA**

Ruko Pasifik Permai Blok g5 Dok II, Jayapura-Papua

Telepon: 0967-550555; Fax: 0967-50550565

**STATION MAKASSAR**

Jl. Gunung Latimojong Blok e.3-Makassar

Telepon: 0411-3613789; Fax: 0411-3621678

**STATION PONTIANAK**

Bandara SUPAIDO Jl. Arteri Supaido.

Telepon: 0823 5791 9555

**STATION TERNATE**

Jalan Kapitan Pattimura No. 20, Ternate

Tlp. (0921) 3125250

**STATION BACAN**

Bandar Udara Labuha

Tlp. 081343516651

**STATION AMBON**

Jalan Dr. Leimena, Laha, Ambon

Tlp. 0911-32807; Fax: 0911-323807

**STATION MANADO**

Mega Smart 9 No.2 Jl. Piere Tendean-Boulevard

Telepo: 0431-882 1691; Fax: 0431-8821691

**STATION BANDUNG**

Bandara HUSEN S. NEGARA

Telepon: 022-7826 4000

**STATION PALEMBANG**

Bandara SULTAN MAHMUD BADARUDIN

Telepon: 0711-385051

**STATION PADANG**

Bandara MINANGKABAU

Telepon: 081 342 550327

**2.4 Bidang Usaha**

PT. TRAVEL EXPRESS AVIATION SERVICES bergerak dalam bidang usaha Penerbangan Jasa.



### 2.5.1 Job Description

- *Manager Area*

Pekerjaan Seorang Manager adalah mengontrol perusahaan serta karyawan-karyawan yang ada di perusahaan tersebut.

- *Supervisor*

Membantu Manager untuk mengontrol perusahaan, pada PT. TRAVEL EXPRESS AVIATION SERVICE supervisor bekerja dalam bidang mengontrol sistem check in di bandara dan keadaan pesawat terbang.

- *Accounting dan Administration*

Bekerja di kantor station ternate untuk pembukuan yang menyangkut Manifest, petty cash, tagihan-tagihan, menetik perjalanan dinas atasan, membuat daftar hadir karyawan.

- *Reservation dan Ticketing*

Yang melayani customer untuk pembelian tiket pesawat, membooking tiket pesawat, membuat invoice (bukti pembayaran) tiket pesawat, membuat refund form (pengembalian) untuk customer ketika terjadi pembatalan penerbangan.

- *General Service Assistan*

Yang membantu Supervisor, Accounting dan Administration dalam hal surat menyurat untuk penambahan jadwal penerbangan.



- *Sales dan Marketing*

Pekerjaan Sales dan Marketing adalah mempromosikan pesawat Xpress Air jika ada harga tiket pesawat yang sementara murah.

- *Supporting Officier*

Supporting Officier bekerja di kantor Xpress Air yang ada di bandara, untuk mengontrol penumpang dan karyawan Xpress Air yang ada di bandara.

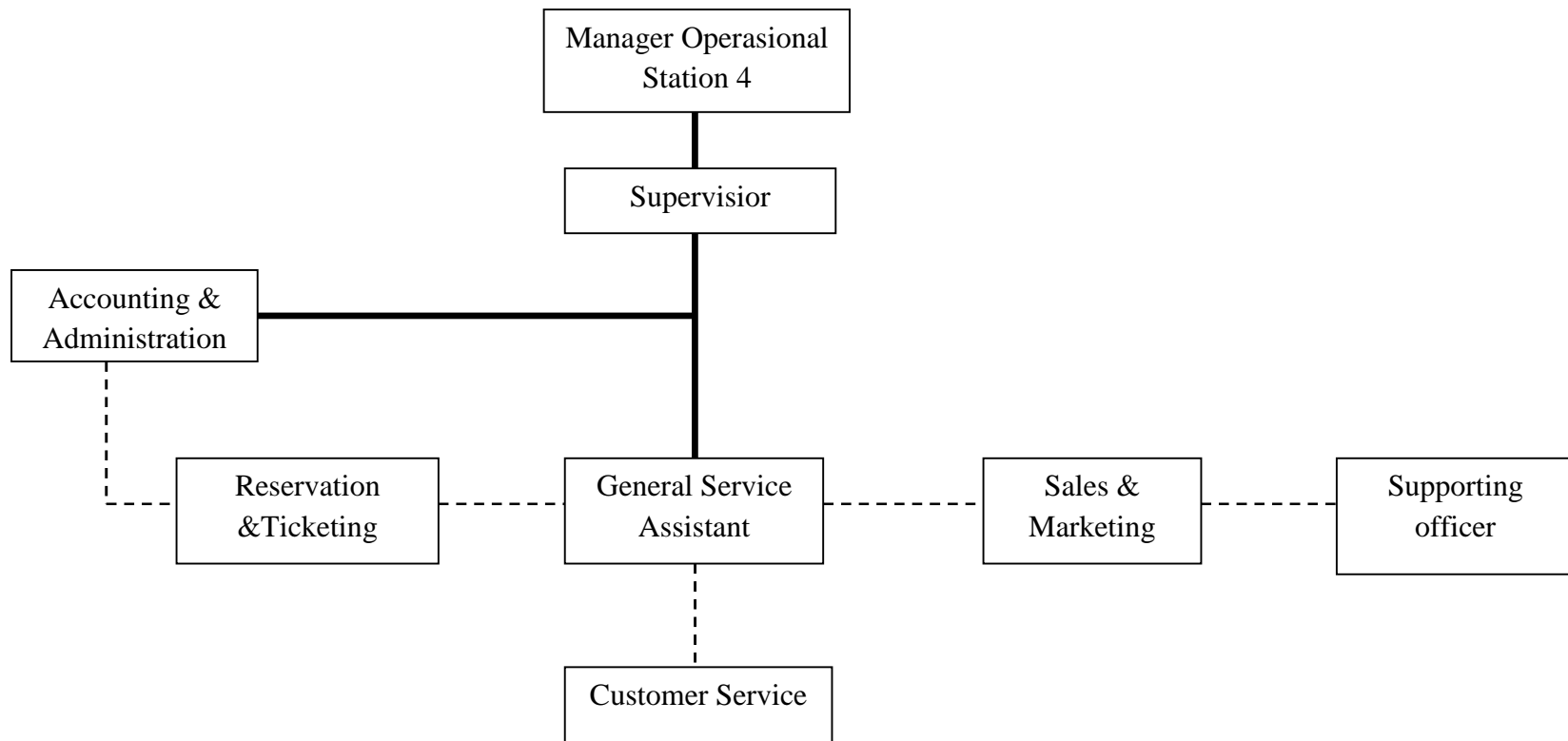
- *Customer Service*

Yang melayani customer apabila ada yang complain, menelepon agen-agen travel yang bekerja sama dengan Xpress Air, menerima telepon masuk dari customer maupun kantor pusat.

## **2.6 Kebijakan Perusahaan**

Sebaiknya perusahaan mampu memberikan pelayanan yang terbaik untuk konsumen agar konsumen tetap merasa puas dengan pelayanan yang ada. Memberikan informasi yang jelas kepada konsumen jika ada pembatalan penerbangan dengan adanya kesalahan operasional.

## 2.5 Struktur Organisasi Perusahaan



*Sumber: Perusahaan Xpress Air*

## **BAB III**

### **AKTIVITAS KERJA DAN PEMBAHASAN**

#### **3.1 Uraian Aktivitas Kerja**

- 3.1.1 Melayani Customer.
- 3.1.2 Melayani Customer via Telepon.
- 3.1.3 Membooking Tiket Pesawat secara online untuk calon penumpang.
- 3.1.4 Menulis Tiket pesawat secara manual.
- 3.1.5 Menulis invoice (tanda bukti pembayaran).
- 3.1.6 Menyusun petty cash yang akan dikirim ke kantor pusat.
- 3.1.7 Mengetik perjalanan dinas atasan.
- 3.1.8 Membuat laporan harian penjualan tiket pesawat.
- 3.1.9 Menyusun manifest perbulan untuk rute Ternate-Ambon.
- 3.1.10 Menyusun manifest perbulan untuk rute Ternate-Bacan.
- 3.1.11 Membuat laporan tagihan telepon, catering, listrik dan internet.
- 3.1.12 Menulis refund form (pembayaran kembali) kepada penumpang yang tidak jadi berangkat karena pembatal penerbangan.

- 3.1.13 Merekap dan menyusun kembali jumlah tagihan telepon, catering, listrik, hotel.
- 3.1.14 Membuat daftar hadir karyawan.
- 3.1.15 Menyusun nota dan kwitansi yang masuk untuk pembelian perlengkapan kantor.
- 3.1.16 Menelepon agen-agen penjual tiket pesawat yang bekerjasama dengan Xpress Air.
- 3.1.17 Membantu pemerintahan Kabupaten Labuha-Bacan (Halmahera Selatan) untuk penjualan tiket pesawat.
- 3.1.18 Merekap manifest harian
- 3.1.19 Melayani customer 'goshow'
- 3.1.20 Melayani pemeriksaan tiket pada saat check in

## **3.2 Hambatan bekerja dan Penanggulangannya**

### **3.2.1 Ticketing Reservation**

Pada divisi *Ticketing Reservation* jenis pekerjaan yang saya lakukan adalah: Melayani customer yang akan membeli tiket pesawat, melayani customer yang complain, membooking tiket pesawat, membuat laporan harian penjualan tiket pesawat, menelepon agen-agen yang bekerjasama dengan Xpress Air, menulis invoice, dan membuat refund form. Dalam mengerjakan pekerjaan-pekerjaan tersebut ada sedikit hambatan yang saya dapati yaitu harus

menggunakan data seluler milik pribadi untuk membooking tiket pesawat secara online, karena sambungan internet yang ada di kantor sudah tidak bisa di gunakan lagi.

Selain itu juga saya membantu di bagian administrasi dan accounting dalam pekerjaan yang saya lakukan adalah: Menyusun petty cash, mengetik perjalanan dinas atasan, menyusun manifest, membuat laporan tagihan, membuat daftar hadir karyawan, menyusun nota dan kwitansi. Dalam mengadakan pekerjaan-pekerjaan tersebut saya tidak mendapatkan hambatan yang berarti.

Untuk di bandara tugas yang saya lakukan adalah memeriksa tiket pesawat para penumpang pada saat *check in*, melayani customer yang akan membeli tiket mendadak, membuat laporan harian penjualan tiket pesawat, dan merekap manifest harian. Dalam mengerjakan pekerjaan-pekerjaan tersebut saya tidak mengalami hambatan yang berarti.

### **3.3 Analisis dan Pembahasan**

#### **Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Loyalitas Konsumen serta Dampaknya Pada Kepuasan dalam menggunakan Jasa Penerbangan Xpress Air**

##### **3.3.1 Loyalitas**

Secara harafiah loyal berarti setia, atau loyalitas dapat diartikan sebagai suatu kesetiaan. Kesetiaan ini timbul tanpa adanya paksaan, tetapi timbul dari kesadaran sendiri pada masa lalu. Usaha yang dilakukan untuk menciptakan

kepuasan konsumen lebih cenderung mempengaruhi sikap konsumen. Sedangkan konsep loyalitas konsumen lebih menekankan kepada perilaku pembeliannya.

Istilah loyalitas sering kali di perdengarkan oleh pakar pemasaran maupun praktisi bisnis, loyalitas merupakan konsep yang tampak mudah dibicarakan dalam konteks sehari-hari, tetap menjadi lebih sulit ketika dianalisis maknanya. Dalam banyak definisi Ali Hasan (2008:81) menjelaskan loyalitas sebagai berikut:

1. Sebagai konsep generik, loyalitas merek menunjukkan kecenderungan konsumen untuk membeli sebuah merek tertentu dengan tingkat konsistensi yang tinggi.
2. Sebagai konsep perilaku, pembelian ulang kerap kali dihubungkan dengan loyalitas merek (*brand loyalty*). Perbedaannya, bila loyalitas merek mencerminkan komitmen psikologis terhadap merek tertentu, perilaku pembelian ulang menyangkut pembelian merek yang sama berulang kali.
3. Pembelian ulang merupakan hasil dominasi, berhasil membuat produknya menjadi satu-satunya alternative yang tersedia, yang terus-menerus melakukan promosi untuk memikat dan membujuk pelanggan membeli kembali merek yang sama.

Loyalitas adalah respon perilaku pembelian yang dapat terungkap secara terus menerus oleh pengambil keputusan dengan memperhatikan satu atau lebih merek alternative dari sejumlah merek sejenis dan merupakan fungsi proses psikologis. Perlu ditekankan bahwa hal tersebut berbeda dengan perilaku membeli ulang, loyalitas pelanggan menyertakan aspek perasaan, tidak melibatkan aspek efektif didalamnya (Dharmesta, dalam Diah Dharmayati, 2006:37-38).

Loyalitas pelanggan merupakan tujuan inti yang diupayakan pemasar. Hal ini dikarenakan dengan loyalitas sesuai dengan yang diharapkan, dapat dipastikan perusahaan akan meraih keuntungan. Salah satu strategi untuk mempertahankan pasar adalah strategi penentuan harga, yaitu bagaimana menentukan harga yang sesuai dengan keadaan produk yang ditawarkan. Strategi penentuan harga biasanya berubah kalau produk melewati berbagai tahap daur hidupnya (Kotler:1997). Perusahaan harus memutuskan dimana memposisikan produknya terhadap produk saingannya dalam mutu dan harga.

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu dari tujuan pemasaran yang secara dekat dihubungkan dengan loyalitas konsumen. Jika konsumen merasa puas dengan suatu produk atau jasa, mereka cenderung akan terus membeli dan menggunakannya.

Dari berbagai uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa loyalitas merupakan sebuah sikap yang menjadi dorongan perilaku untuk melakukan pembelian produk/jasa dari suatu perusahaan yang menyertakan aspek perasaan didalamnya, khususnya yang membeli secara teratur dan berulang-ulang dengan konsisten tinggi, namun tidak hanya membeli ulang suatu barang dan jasa, tetapi juga mempunyai komitmen dan sikap yang positif terhadap perusahaan yang menawarkan produk/jasa tersebut.

### **3.3.2 Jasa**

Jasa atau layanan adalah aktivitas ekonomi yang melibatkan sejumlah interaksi dengan konsumen atau dengan barang-barang milik, tetapi tidak menghasilkan kepemilikan .

Pada industri jasa (service), kepuasan pelanggan selalu dipengaruhi oleh Kualitas interaksi antara pelanggan dan karyawan yang melakukan kontak layanan (Kotler, 2000). Bukti dari kualitas jasa nampak pada performance yang tanpa cacat atau sempurna (Berry dan Parasuraman, 1990).

### **3.3.3 Kepuasan Konsumen**

Kepuasan konsumen adalah tingkat perasaan konsumen setelah membandingkan antara apa yang dia terima dan harapannya (Umar, 2005:65). Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.

Memuaskan kebutuhan konsumen adalah keinginan setiap perusahaan. Selain faktor penting bagi kelangsungan hidup perusahaan, memuaskan kebutuhan konsumen dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Konsumen yang puas terhadap produk dan jasa pelayanan cenderung untuk membeli kembali produk dan menggunakan kembali jasa pada saat kebutuhan yang sama muncul kembali dikemudian hari. Hal ini berarti kepuasan merupakan faktor kunci bagi



konsumen dalam melakukan pembelian ulang yang merupakan porsi terbesar dari volume penjualan perusahaan.

### **3.3.4 Faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.**

Dalam membangun dan meningkatkan loyalitas pelanggan, perusahaan harus memperhatikan faktor-faktor yang mempengaruhinya. Menurut Robinette (2001:13) faktor-faktor yang mempengaruhi loyalitas pelanggan adalah perhatian (*caring*), kepercayaan (*trust*), perlindungan (*length of patronage*), dan kepuasan akumulatif (*overall satisfaction*).

Faktor yang pertama, yaitu perhatian (*caring*), perusahaan harus dapat melihat dan mengatasi segala kebutuhan, harapan, maupun permasalahan yang di hadapi oleh pelanggan. Dengan perhatian itu, pelanggan akan menjadi puas terhadap perusahaan dan melakukan transaksi ulang dengan perusahaan, dan pada akhirnya mereka akan menjadi pelanggan perusahaan yang loyal. Semakin perusahaan menunjukkan perhatiannya, maka akan semakin besar loyalitas pelanggan itu muncul.

Faktor yang kedua, yaitu kepercayaan (*trust*), kepercayaan timbul dari suatu proses yang lama sampai kedua belah pihak saling mempercayai. Apabila kepercayaan sudah terjalin diantara pelanggan dan perusahaan, maka usaha untuk membinanya akan lebih mudah, hubungan perusahaan dan pelanggan tercermin dari tingkat kepercayaan para pelanggan. Apabila tingkat kepercayaan pelanggan tinggi, maka hubungan perusahaan dengan pelanggan akan menjadi semakin kuat. Salah satu cara yang dapat dilakukan perusahaan dalam membina hubungan

dengan pelanggan, yaitu segala jenis produk yang dihasilkan perusahaan harus memiliki kualitas atau kesempurnaan seperti yang seharusnya atau sebagaimana dijanjikan, sehingga pelanggan tidak merasa tertipu, yang mana hal ini dapat mengakibatkan pelanggan berpindah ke produk pesaing.

Faktor ketiga, yaitu perlindungan (*length of patronage*), perusahaan harus dapat memberikan perlindungan kepada pelanggannya, baik berupa kualitas produk, pelayanan, komplain ataupun layanan purnajual. Dengan demikian, pelanggan tidak khawatir perusahaan dalam melakukan transaksi dan berhubungan dengan perusahaan, karena pelanggan merasa perusahaan memberikan perlindungan yang mereka butuhkan.

Dan faktor keempat, yaitu kepuasan akumulatif (*overall satisfaction*), kepuasan akumulatif adalah keseluruhan penilaian berdasarkan total pembelian dan konsumsi atas barang dan jasa pada suatu periode tertentu. Kepuasan akumulatif ditentukan oleh berbagai komponen seperti kepuasan terhadap sikap agen dan kepuasan terhadap perusahaan itu sendiri. Oleh karena itu, perusahaan harus dapat memberikan rasa puas kepada pelanggan dalam melakukan segala transaksi dengan perusahaan, sehingga dalam hal ini perusahaan harus meningkatkan dan memperhatikan fungsi dan kegunaan dari segala fasilitas dan sumber daya yang di miliki agar pelanggan dapat memanfaatkannya kapan saja dan dimana saja.

## **BAB IV**

### **KESIMPULAN DAN SARAN**

#### **4.1 Kesimpulan**

Dari pembahasan yang di kemukakan maka dapat disimpulkan bahwa:

Harga mempengaruhi tingkat loyalitas konsumen. Karyawan yang tidak memadai berdampak pada naik turunnya perusahaan.

#### **4.2 Saran**

1. PT. TRAVEL EXPRESS AVIATION SERVICES harus lebih mengutamakan pelayanan agar konsumen tetap tertarik dengan jasa penerbangan Xpress Air.
2. Jumlah karyawan yang ada di station Ternate harus di tambah agar bisa melayani konsumen dengan baik.

## DAFTAR PUSTAKA

Basu Swastha Dharmmesta. 2000. *Manajemen Pemasaran dan Perilaku Konsumen*. Andi. Yogyakarta.

Berry dan Parassuraman. 1990. *Kualitas Jasa dan Produk*. PT. Gramedia.

Hasan Ali. 2008. *Marketing Cetakan Pertama*. Media Pressindo, Yogyakarta.

*Kamus Besar Bahasa Indonesia*. 1998. Balai Pustaka. Jakarta.

Philip Kotler, Kevin Lane Keller. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Erlangga.

Philip Kotler. 2000. *Management Marketing*. Penerbit: PT. Prenhallindo.

Robinette. 2001. *Kepuasan Pelayanan Jasa*. Erlangga. Jakarta.

([id.m.wikipedia.org/wiki/jasa](http://id.m.wikipedia.org/wiki/jasa))

([www.google.com/search?q=kepuasan+konsumen%282004%29&btnG=&client=ms-opera-mini-android&channel=&gws\\_rd=cr](http://www.google.com/search?q=kepuasan+konsumen%282004%29&btnG=&client=ms-opera-mini-android&channel=&gws_rd=cr))

**Catatan :**

File ini dibuat setiap hari dan diemailkan ke Kantor Pusat !!

**Tabel 1: Laporan Harian Penjualan Tiket Pesawat**

Station : TERNATE TTO & APO												
Date : 04 Mei												
2015												
No	Tanggal Transfer	Bank	No rekening tujuan	Nominal	LPP	No.EBT/ Tiket	Booking code	Name	Flight date	Flight		KET
										From	To	
1	-			Rp 1,470,000.00	17715	-	Z9WP8L	Pdt V Untailalawan	5-May-15	TTE	AMQ	
				Rp 1,150,000.00	17715	-	RKMOVJL	Isman	5-May-15	TTE	AMQ	
				Rp 1,150,000.00	17715	-	RKMOVJL	Hairun	5-May-15	TTE	AMQ	
				Rp 1,470,000.00	17715	-	C72BPR	Ramlan Sangaji	5-May-15	TTE	AMQ	
				Rp 1,470,000.00	17715	-	C72BPR	Asofyan Hamid	5-May-15	TTE	AMQ	
				Rp 1,470,000.00	17715	-	C72BPR	Hafid Pitrayasa	5-May-15	TTE	AMQ	
<b>Total</b>		<b>Mandiri</b>	<b>102-00-8100000-9</b>	<b>Rp 8,180,000</b>	<b>TOTAL DISETOR</b>							

*sumber: Perusahaan Xpress Air*

