

# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang Masalah

Industri penerbangan di Indonesia berkembang pesat, ditandai dengan banyaknya penerbangan domestik maupun internasional, banyaknya maskapai penerbangan baru dan bertambahnya bandar udara di berbagai daerah. Bandara atau bandar udara yang juga populer disebut dengan istilah airport merupakan sebuah fasilitas di mana pesawat terbang seperti pesawat udara dan helikopter dapat lepas landas dan mendarat. Suatu bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landasan pacu atau helipad (untuk pendaratan helikopter), sedangkan untuk bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya seperti bangunan terminal dan hanggar.

Menurut Annex 14 dari ICAO (International Civil Aviation Organization) Bandar udara (disingkat: bandara) atau pelabuhan udara merupakan sebuah fasilitas tempat pesawat terbang dapat lepas landas dan mendarat. Bandar udara yang paling sederhana minimal memiliki sebuah landas pacu. Namun, bandara-bandara besar biasanya dilengkapi berbagai fasilitas lain, baik untuk operator layanan penerbangan maupun bagi penggunanya. Menurut Annex 14 dari ICAO (*International Civil Aviation Organization*): Bandar udara adalah area tertentu di daratan atau perairan (termasuk bangunan, instalasi dan peralatan) yang

diperuntukkan baik secara keseluruhan atau sebagian untuk kedatangan, keberangkatan dan pergerakan pesawat Menurut Undang Undang Tahun 2009 tentang penerbangan bandar udara adalah kawasan di daratan dan atau perairan dengan batas batas tertentu yang digunakan sebagai tempat pesawat udara mendarat dan lepas landas, naik turun penumpang, bongkar muat barang dan tempat perpindahan intra dan antarmoda transportasi, yang dilengkapi dengan fasilitas keselamatan dan keamanan penerbangan, serta fasilitas pokok dan fasilitas penunjang lainnya.

Cafe dan restoran siap saji saat ini merupakan tren gaya hidup bagi kaum dewasa. Cafe dan restoran siap saji di anggap sebagai tempat makan yang mampu menghadirkan suasana santai yang dibutuhkan. Cafe dapat dimanfaatkan sebagai sarana untuk bersantai bersama teman atau keluarga, bersosialisasi dengan rekan bisnis dan bahkan ada juga yang datang untuk menikmati suasana kesendirian. Oleh sebab itu menikmati jamuan di cafe dan restoran siap saji menjadi kebiasaan atau tren gaya hidup bagi kaum dewasa saat ini. Tersedianya fasilitas ruang tunggu seperti lounge sebagai layanan fasilitas bandara terdiri dari : VVIP ( Very Very Important Person) yang diperuntukkan untuk pejabat negara dan layanan fasilitas VIP (Very Important Person) yang biasa disebut CIP (Commercial Important Person).

Sebagai kota tersibuk di Pulau Sumatera, lalu lintas Bandara Kualanamu Medan termasuk yang tertinggi di Tanah Air, sehingga menuntut pelayanan prima dengan fasilitas lengkap dan premium, suasana baru dan modern. *Shapire Bluesky* adalah salah satu lounge bandara ikonik di Kualanamu.

*Saphire Bluesky Lounge* merupakan salah satu *lounge* domestik yang ada di Bandara Internasional Kualanamu tepatnya di kota Medan, Sumatera Utara. *Saphire Bluesky* adalah salah satu *lounge* bandara ikonik Bandar Udara Kualanamu dengan menyediakan fasilitas lengkap, premium, suasana baru dan modern. Yang mana layanan dan fasilitas yang ada di *Saphire Bluesky* yaitu ruang merokok, ruang sholat, servis kereta buggy, ruang refleksi, serta kamar VIP

Diambil dari Mantau terkenal di China *Saphire Bluesky* adalah pelopor lokal untuk penelitian dan pengembangan sejak tahun 1989, yang kini populer di kalangan semua generasi. Keunikan *Bluesky* Mantau ada pada bahan-bahannya yang berkualitas tinggi. Dikombinasikan dengan daging sapi cabe kering, Mantau kami sangat baik sebagai hidangan pembuka atau sebagai cemila sehat. *Saphire Bluesky Lounge* Bandara Kualanamu Medan berada di depan gate 10 Bandara Kualanamu, sebelumnya berada di depan gate 12. Buka mulai pukul 06.00 wib pagi sampai dengan pukul 21.00 wib setiap hari. *Saphire Bluesky* tersedia gratis untuk pemegang kartu debit/ kredit prioritas sesuai ketentuan Bank masing-masing atau fasilitas lainnya. Jika membayar secara pribadi harganya Rp. 125.000,- per orang, pembayaran dapat dilakukan secara tunai, debit, maupun kredit.

Ada banyak pilihan tempat duduk mulai dari sofa, *slipper chair*, kursi makan, *slide chair*, dan juga kursi kerja. Makanan dan minuman yang disediakan cukup beragam dan lumayan enak, seperti nasi putih, nasi goreng, aneka lauk pauk, mie sop, bubur, rujak, aneka gorengan dan kue. Minumannya juga tersedia jus dan aneka kopi. Dengan meja panjang ala cafe yang nyaman digunakan untuk makan, bekerja atau hanya untuk duduk beristirahat santai sambil menunggu jadwal

keberangkatan pesawat. Selain itu terdapat juga terdapat *smooking room* bagi yang ingin merokok dan ruangan VIP bagi yang ingin lebih privat. *Saphire Bluesky Lounge* juga di fasilitasi toilet, kamar mandi dan musholla.

Untuk sistem kerjaya sendiri jadwal kerja ada 2 shift, shift pertama masuk dari jam 6 subuh sampai dengan jam 12 siang, sedangkan shift yang kedua masuk dari jam 12 siang sampai jam 9 malam. Berikut daftar menu dan gambar *Saphire Bluesky*

Untuk special menu nya ada banyak menyediakan beberapa menu special yang disukai pengunjung, Seperti ayam sambal hijau, Ikan gulai, lontong daging wofu, Ada juga omlet/telur goreng yang tersedia setiap pagi nya.

**Gambar 1.1 Saphire Bluesky**



*Sumber : Saphire Bluesky*

**Tabel 1.1 Daftar Menu *Saphire Bluesky***

<b>No.</b>	<b>HARI</b>	<b>MENU</b>
1.	SENIN	- Lontong Medan - Nasi Goreng - Gulai Aceh - Jus - Jajanan Pasar - Gorengan - Soto - Indomie -Omlet/Telur goreng
2.	SELASA	- Lontong Medan - Nasi Goreng - Ayam Sereh - Jus - Jajanan Pasar - Gorengan
3.	RABU	- Lontong Medan - Nasi Goreng - Gulai Ayam - Jus - Jajanan Pasar - Gorengan
4.	KAMIS	- Lontong Medan - Nasi Goreng - Ayam Sambal Ijo - Jus - Jajanan Pasar - Gorengan
5.	JUMAT	- Lontong Medan - Nasi Goreng - Nila Sambal - Jus - Jajanan Pasar - Gorengan
6.	SABTU	- Lontong Medan - Nasi Goreng - Ayam Sambal

		- Jus - Jajanan Pasar - Gorengan
<b>7.</b>	<b>SELASA</b>	- Lontong Medan - Nasi Goreng - Ikan Dori Asam Manis - Jus - Jajanan Pasar - Gorengan

Sumber : Saphire Bluesky

**Tabel 1.2 Data Pax 2022 Saphire Bluesky**

<b>Data Pax 2022</b>	
1 Januari	3229
1 Februari	2038
1 Maret	2467
1 April	2395
1 Mei	1696
1 Juni	3118
1 Juli	741
1 Agustus	0
1 September	0

1 Oktober	1435
1 November	2788
1 Desember	3171
<b>TOTAL</b>	<b>23.078</b>

Sumber : *Saphire Bluesky*

*Saphire Blusky* merupakan salah satu lounge terbesar yang ada di Bandar Udara Internasional Kualanamu. Untuk dapat meningkatkan volume penjualan serta memperkuat citra perusahaan dibenak pengunjung, hal ini dilakukan dengan cara memberikan informasi dalam bentuk promosi yang sesuai dengan kebutuhan pengunjung selama meunggu jam terbang mereka. Selain itu adanya variasi menu yang membuat pengunjung merasa nyaman dalam memilih makanan dan minuman. Namun pada kenyataannya dari data pax yang peneliti dapatkan ada beberapa bulan yang sama sekali tidak ada pengunjung yang datang.

Ada 2 macam promosi yang dilakukan *Saphire Blueksy*, yang pertama melalui website resmi *Saphire Bluesky* sendiri (<https://www.blue-sky.co.id/product/saphire-blue-sky-medan>) dan yang kedua melalui system kerja ambassador dengan cara mempromosikan dari mulut ke mulut.

Persaingan yang semakin ketat, dimana semakin banyak produsen yang terlibat dalam pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya adalah *lounge*. *Lounge* adalah salah satu dari berbagai pilihan konsumen

khususnya penumpang pesawat untuk melepaskan penat selama menunggu pesawat di Bandara.

Persaingan bisnis di industri *lounge* berbagai cara dilakukan untuk memenuhi kepuasan pelanggan. Menentukan dan merancang strategi pemasaran adalah hal yang sangat penting untuk menghadapi persaingan yang ada dan yang datang. Kasmir (2018) mengemukakan bahwa penerapan strategi pemasaran merupakan langkah yang harus dijalankan oleh suatu perusahaan untuk mencapai tujuan tertentu, yaitu memberikan kepuasan kepada pelanggan melalui produk atau jasa yang ditawarkan dan meraih laba yang tinggi. Kotler (2019) menjelaskan bahwa kepuasan pelanggan adalah keluaran dari proses kinerja sebuah perusahaan yang dirasakan oleh seorang konsumen, dimana hasilnya sesuai dengan harapan konsumen tersebut.

Faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah promosi. Adanya promosi maka akan sangat membantu produk yang ditawarkan *lounge*, sehingga adanya promosi tersebut diharapkan masyarakat cepat mengetahui produk makanan yang di jual dan melakukan pembelian. Kotler & Armstrong (2018) menjelaskan promosi sebagai usaha untuk memberikan informasi pada pasar tentang produk/jasa yang di jual, tempat dan saatnya. Promosi memiliki peranan penting untuk mengkomunikasikan keberadaan dan nilai produk kepada calon pelanggan. Dalam merancang strategi pemasaran, *lounge* harus selalu berorientasi kepada pelanggan mulai dari menemukan menu makanan yang diinginkan pelanggan, motif dan kebiasaan membeli serta menentukan harga sesuai dengan daya beli pelanggan,

menentukan saluran distribusi dan akhirnya menentukan program promosi dalam usaha meningkatkan penjualan.

Faktor kedua yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah variasi menu. Variasi menu yang beraneka ragam yang menjadi pertimbangan konsumen dalam memutuskan pembelian adalah lengkapnya varian produk yang ditawarkan. Variasi produk pada *Saphire Bluesky* dapat dilihat dari beragamnya pilihan menu makanan dan minuman, mulai dari menu makanan pembuka, menu utama dan menu penutup yang ditawarkan. Tugas dari sebuah pemasaran sebenarnya bukan mencari pelanggan yang tepat untuk suatu produk, melainkan menemukan produk yang tepat untuk pelanggan, menurut Kotler & Keller (2019). Sehingga di harapkan dengan penyajian menu makanan dan minuman yang bervariasi akan dapat memenuhi keinginan para konsumen yang masing-masing memiliki perbedaan dalam hal selera dan kesukaan dalam bentuk atau rasa.

Banyaknya *Lounge* di Bandara Kualanamu yang memberikan pelayanan yang sama seperti *Saphire Bluesky* membuat beberapa pelanggan berpaling ke *lounge* lain. Dari latar belakang masalah di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan menganalisis apakah promosi dan variasi menu berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan. Untuk itu peneliti mengambil judul **“Pengaruh Promosi Dan Variasi Menu Terhadap Kepuasan Pelanggan *Saphire Blue Sky* Medan Di Bandara Internasional Kualanamu”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

- a. Bagaimana pengaruh promosi terhadap kepuasan pelanggan *Saphire Blue*

*Sky Medan di Bandara Internasional Kualanamu*

- b. Bagaimana pengaruh Variasi Menu terhadap kepuasan pelanggan *Saphire Blue Sky Medan di Bandara Internasional Kualanamu*
- c. Bagaimana pengaruh promosi dan Variasi Menu terhadap kepuasan pelanggan *Saphire Blue Sky Medan di Bandara Internasional Kualanamu*

### 1.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui pengaruh Promosi terhadap kepuasan pelanggan *Saphire Blue Sky Medan di Bandara Internasional Kualanamu*
- b. Untuk mengetahui pengaruh Variasi Menu terhadap kepuasan pelanggan *Saphire Blue Sky Medan di Bandara Internasional Kualanamu*
- c. Untuk mengetahui pengaruh promosi dan Variasi Menu terhadap kepuasan pelanggan *Saphire Blue Sky Medan di Bandara Internasional Kualanamu*

### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagi Peneliti
  - a. Kegunaan penelitian ini yaitu untuk mengaplikasikan ilmu pengetahuan yang penulis dapatkan selama menjadi mahasiswa di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sari Mutiara Indonesia.
  - b. Untuk menambah wawasan dan pengetahuan penulis dibidang Bandara, lounge dan kepuasan pelanggan.
2. Bagi Perusahaan
  - a. Menambah informasi yang dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan dalam mempertahankan dan meningkatkan jumlah

pelanggan.

- b. Sebagai bahan masukan dan evaluasi bagi perusahaan khususnya di bidang promosi dan variasi menu

3. Bagi Universitas Sari Mutiara Indonesia

Dengan adanya penelitian ini bisa memberikan referensi dan pedoman bagi peneliti selanjutnya, sehingga bisa di jadikan perbandingan dimasa yang akan datang dan dapat menambah pengetahuan dan wawasan.

