

ABSTRAK

Perkembangan industri penerbangan sebelum deregulasi tahun 1999 menunjukkan lima operator, tetapi setelah deregulasi terjadi perkembangan perusahaan penerbangan. Data tahun 2011 menunjukkan jumlah operator domestik niaga sebanyak 18 perusahaan. Perkembangan operator menimbulkan persaingan diantara perusahaan penerbangan meningkat, sehingga perlu melakukan usaha baru untuk memperluas pasar. Pasar persaingan didalam perusahaan penerbangan merupakan bentuk persaingan oligopoli. Perkembangan pasar dilakukan secara demografis. Oleh karena strategi bisnis yang digunakan oleh perusahaan penerbangan untuk memperluas pasar dengan melakukan penerbangan biaya murah atau *low cost carrier* (LCC).

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh tarif, kualitas pelayanan, dan tampilan fisik baik secara simultan maupun parsial terhadap retensi penumpang domestik niaga penerbangan *low cost carrier* di Indonesia. Pengukuran dilakukan terhadap variabel penelitian dengan menentukan seberapa besar hubungan dan pengaruh antar variabel. Analisis deskriptif digunakan untuk melihat gambaran umum hasil jawaban penumpang. Analisis verifikatif digunakan untuk menguji hipotesis dengan menggunakan *structural equation modeling* (SEM). Unit analisis adalah penumpang domestik niaga penerbangan LCC. Jumlah sampel yang terpilih secara kelompok (*cluster*), pemilihan sampelnya menggunakan sampling acak sederhana sebanyak 466.

Hubungan diantara tarif dengan kualitas pelayanan dan tampilan fisik teruji cukup erat. Dalam penentuan tarif diikuti dengan kualitas pelayanan dan tampilan fisik yang saling proposional. Namun dari hasil wawancara tarif belum sebanding dengan kualitas pelayanan dalam proses *check-in* dan waktu tunggu terbang khususnya untuk tampilan fisik pada proses pengaduan dan tempat pengaduan masih kurang mudah ditemukan.

Adapun dilihat dari pengaruh diantara tarif, kualitas pelayanan dan tampilan fisik terhadap retensi penumpang secara simultan, tampilan fisik kecil pengaruhnya terhadap retensi penumpang. Namun secara parsial pengaruhnya masih besar, walaupun menduduki posisi terakhir setelah kualitas pelayanan dan tarif. Tampilan fisik secara konsisten menduduki tingkat kepentingan terendah bagi penumpang. Pada tampilan fisik mengindikasikan bahwa penumpang tidak terlalu mementingkannya. Meskipun demikian mereka masih memerlukan tempat pengaduan. Sedangkan pada proses informasi penerbangan, pelayanan tiket dan setelah terbang tidak dapat dipisahkan antara tampilan fisik dari proses kualitas pelayanan.

Tingkat retensi penumpang terhadap perusahaan penerbangan domestik niaga LCC di Indonesia baik untuk tujuan bisnis maupun non bisnis tidak berbeda. Penyebab utama tidak terjadi perbedaan karena tingkat keluhan dan komplain rendah, tingkat pembelian kembali dan *wouth of mouth* positif tinggi baik untuk tujuan bisnis maupun non bisnis.

Kata kunci: penerbangan LCC, tarif, kualitas pelayanan, tampilan fisik, dan retensi penumpang