

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kegiatan bisnis pada umumnya tidak lepas dari aktivitas penjualan yang dilakukan oleh perusahaan baik dalam menjual barang maupun jasa. Setiap perusahaan memiliki strategi tersendiri untuk meningkatkan penjualan. Dari strategi yang digunakan oleh perusahaan akan menghasilkan harapan yang hendak diraih dalam mendapatkan profit bagi perusahaan. Untuk mendapatkan profit tersebut dalam jangka panjang perlunya menciptakan loyalitas terhadap setiap pelanggan. Loyalitas pelanggan akan tercipta dari kepuasan pelanggan terhadap perusahaan.

PT Angkasa Pura II (Persero) merupakan perusahaan yang mengelola Bandar Udara (Bandara) di daerah Indonesia bagian barat yang salah satunya adalah Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Sebagian besar pendapatan perusahaan berasal dari pelayanan jasa non aeroneutika. Salah satunya adalah layanan sewa ruang di Bandara. Layanan sewa ruang di Bandara terbagi menjadi dua berdasarkan pembayarannya, yaitu konsesi dan non-konsesi. Biasanya untuk konsesi adalah mitra bisnis yang menyewa ruang untuk melakukan kegiatan diluar jasa penerbangan seperti café, retail, money changer, reservasi hotel, dll.

Sedangkan untuk non-konsesi adalah mitra bisnis yang menyewa ruang untuk kegiatan penjualan tiket pesawat terbang dan kantor operasional *airlines*.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan adanya layanan sewa ruang bandara merupakan aset penting agar dapat meningkatkan pendapatan bagi perusahaan. Pada dasarnya, layanan sewa ruang ini adalah menjual hak perusahaan untuk mempergunakan areanya kepada orang lain dengan cara menyewakan ruangan yang ada di Bandara. Tentunya ada biaya yang harus dibayar setiap mitra bisnis bagi yang melakukan aktifitas penjualan di Bandara. Biaya tersebut dinamakan biaya konsesi. Biaya konsesi yaitu biaya yang harus dibayar oleh mitra usaha sebesar sekian persen dari omset bruto minimum sesuai dengan kesepakatan yang ditentukan. Hal tersebut membuat kontribusi dari layanan sewa ruang sangat berpengaruh bagi pendapatan perusahaan. Besarnya pendapatan perusahaan dari jasa sewa ruang ditentukan oleh jumlah dari penyewa ruang tersebut. Seperti yang digambarkan pada tabel 1.1 di bawah ini.

Tabel 1.1 Data jumlah mitra usaha PT. Angkasa Pura II Cab. Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru Tahun 2017

NO.	BIDANG USAHA	JUMLAH MITRA PERTAHUN		
		2015	2016	2017
1	Restoran / Cafe	10	10	12
2	Convenience Store	2	2	2
3	Money Changer	2	2	2
4	Vending Machine	3	3	3
5	Snack Shop / Oleh2 / Retail Branded	26	28	22
6	Lounge	2	2	2
7	Perbankan	2	2	2
8	Reservasi Hotel & Transportasi	3	3	3
Total Mitra		50	52	48

Sumber : PT. Angkasa Pura II (SSK II PKU) Tahun 2017



Dari tabel 1.1 diatas dapat dijelaskan jumlah mitra usaha yang menyewa ruangan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, yaitu ditahun 2015 dengan jumlah 50, pada tahun 2016 dengan jumlah 52, dan pada tahun 2017 dengan jumlah 48 mitra usaha yang menyewa ruangan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru, sedangkan total jumlah seluruh ruangan yang disewakan di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru sebanyak 63 ruangan namun tidak pernah terisi penuh oleh penyewa. Dengan ketidakstabilan jumlah penyewa ruangan setiap tahunnya, ini menjadi hal menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Banyaknya jumlah mitra usaha yang menyewa ruangan merupakan cerminan dari kepuasan pelanggan sehingga terciptanya loyalitas penyewa ruang di Bandara karena kualitas pelayanan yang baik, harga yang sesuai, dan lokasi ruangan yang strategis. Namun, tentu tidak semua pengguna jasa layanan sewa ruang yang mencapai kepuasan dikarenakan kualitas pelayanan, harga, dan lokasi yang diberikan oleh pengelola Bandara, hal ini dapat dilihat dari adanya pergantian pengguna jasa layanan sewa ruang dan adanya pengguna jasa layanan sewa ruang yang tidak memperpanjang kontrak sewa ruang. Dengan demikian, perusahaan perlu mempertahankan mitra-mitra bisnis yang bersedia menyewa ruang di bandara sehingga diharapkan adanya kepuasan pelanggan dari setiap mitra bisnis yang menyewa ruang di Bandara.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan pemaparan yang telah diuraikan ada beberapa alasan yang menjadi alasan untuk menganalisis kepuasan pelanggan dari mitra bisnis yang menyewa di Bandara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Berdasarkan hasil ulasan yang dilakukan maka peneliti tertarik mengangkat judul yaitu **“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Harga terhadap Kepuasan Penyewa Ruang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru”**

1.2 Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah:

- A. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penyewa ruang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru?
- B. Apakah harga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan penyewa ruang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru?
- C. Apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penyewa ruang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah maka tujuan penelitian ini adalah :

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- A. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan penyewa ruang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru
- B. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah harga berpengaruh terhadap kepuasan penyewa ruang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru
- C. Untuk mengetahui dan menganalisa apakah kualitas pelayanan dan harga berpengaruh secara simultan terhadap kepuasan penyewa ruang di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru

1.4 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan ini, penulis membaginya dalam 6 (Enam) bab. Adapun pokok bahasan yang akan disajikan pada tiap bab adalah sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Bab ini merupakan bab pendahuluan yang menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II : TELAAH PUSTAKA

Bab ini memuat serangkaian mengenai teori manajemen pemasaran, konsep kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung, penelitian terdahulu, hipotesis, kerangka penelitian, variabel penelitian, serta definisi operasional variabel penelitian.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III : METODE PENELITIAN

Bab ini memuat tentang lokasi penelitian, jenis dan sumber data, teknik pengumpulan data, populasi dan sampel, serta analisis data.

BAB IV : GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN.

Bab ini berisikan tentang sejarah singkat mengenai Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

BAB V : HASIL PENELITIAN

Bab ini merupakan bab yang memaparkan tentang hasil yang di peroleh selama penelitian.

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini merupakan bab penutup yang akan memberikan kesimpulan dan saran.