

Daftar Isi

Abstrak.....	5
Kata Pengantar.....	6
BAB I.....	20
PENDAHULUAN	20
1.1. Latar Belakang	20
1.2. Rumusan Masalah	25
1.3. Tujuan Penelitian.....	25
1.4. Manfaat Penelitian.....	26
1.5. Ruang Lingkup dan Batasan Masalah.....	26
1.6. Sistematika Penulisan.....	27
BAB II.....	30
TINJAUAN PUSTAKA	30
2.1. Manajemen Pemasaran.....	30
2.2. Manajemen Pemasaran Jasa	31
2.3. 3 C's (<i>Customer, Competition dan Company</i>).....	31
2.3.1. <i>Customer</i> (Pelanggan).....	31
2.3.2. <i>Competition</i> (Persaingan).....	34
2.3.3. <i>Macro analysis (PESTEL)</i>	37
2.3.4. <i>Company</i> (Perusahaan)	38
2.4. <i>SWOT analysis</i>	41

2.5.	<i>Objectives</i>	42
2.6.	<i>Segmenting, Targeting, Positioning</i>	42
2.6.1.	<i>Segmenting</i>	42
2.6.2.	<i>Targeting</i>	43
2.6.3.	<i>Positioning</i>	43
BAB III		44
METODOLOGI PENELITIAN		44
3.1.	Kerangka Berpikir	44
3.2.	Desain Penelitian	47
3.3.	Jenis Data	48
3.3.1.	<i>Data Primer</i>	48
3.3.2.	Data Sekunder	48
3.4.	Sumber Data	49
3.5.	Metode Pengumpulan Data	49
3.5.1.	Wawancara	50
3.5.2.	Survey	50
3.5.3.	Studi Kepustakaan	51
3.6.	Populasi dan Sampel Penelitian	51
3.7.	Kriteria Responden	53
3.7.1.	Responden <i>Survey</i>	53
3.7.2.	Responden <i>Focus Group Discussion</i>	53

3.8.	Metode Analisis Data	53
3.8.1.	Data Kuantitatif.....	53
3.8.2.	Data Kualitatif.....	54
BAB IV		55
PROFIL PERUSAHAAN.....		55
4.1.	Gambaran Umum	55
4.2.	Produk & Layanan PT. Citilink Indonesia.....	57
4.2.1.	Produk dan Layanan	57
4.3.	Visi dan Misi Perusahaan.....	59
4.3.1.	Visi Perusahaan.....	59
4.3.2.	Misi Perusahaan	59
4.4.	Value Perusahaan	59
4.5.	Penghargaan & Sertifikasi.....	60
4.6.	Struktur Organisasi Perusahaan	60
4.7.	Budaya Perusahaan	61
BAB V		62
HASIL DAN PEMBAHASAN.....		62
5.1.	<i>External analysis</i>	62
5.1.1.	<i>Customer</i>	62
5.1.2.	<i>Competition</i>	78
5.1.3.	<i>Macro Analysis</i>	82

5.2.	<i>Internal Analysis</i>	84
5.1.2.	<i>Company</i>	84
5.3.	<i>SWOT Analysis</i>	113
5.4.	<i>Objectives</i>	115
5.5.	<i>Segmenting, Targeting, dan Positioning</i>	117
5.5.2.	<i>Geografis</i>	118
5.5.3.	<i>Demografis</i>	118
5.5.4.	<i>Psikografis</i>	119
5.5.5.	<i>Perilaku</i>	119
5.5.6.	<i>Positioning</i>	120
5.6.	<i>Service Marketing Mix</i>	120
5.6.2.	<i>Product</i>	120
5.6.3.	<i>Place</i>	123
5.1.1.	<i>Promotion</i>	126
5.1.2.	<i>Price</i>	135
5.1.3.	<i>Process</i>	135
5.1.4.	<i>People</i>	135
5.1.5.	<i>Physical Evidence</i>	136
5.2.	<i>Implementation</i>	137
BAB VI		139
PENUTUP		139

6.1. Kesimpulan.....	139
6.2. Saran.....	139
Daftar Pustaka.....	141
Lampiran.....	145
Uji Reliabilitas.....	145

Daftar Diagram

Diagram 1 Jumlah Penumpang yang Berangkat pada Penerbangan Domestik di Bandara Soekarno Hatta tahun 2014-2016.....	22
Diagram 2 Market Share Penerbangan pada rute CGK-LOP 2016	23
Diagram 3 Jenis Kelamin Responden Maskapai Citilink pada Rute CGK-LOP.....	62
Diagram 4 Usia Responden Maskapai Citilink pada Rute CGK-LOP	63
Diagram 5 Pendidikan terakhir Responden Maskapai Citilink pada Rute CGK-LOP	64
Diagram 6 Pekerjaan Responden Maskapai Citilink pada Rute CGK-LOP.....	65
Diagram 7 Industri Pekerjaan Responden Maskapai Citilink pada Rute CGK-LOP	65
Diagram 8 Pengeluaran dalam sebulan Responden Maskapai Citilink pada Rute CGK-LOP	66
Diagram 9 Hobi Responden Maskapai Citilink pada Rute CGK-LOP.....	67
Diagram 10 Alasan terbang menggunakan Maskapai Citilink	68
Diagram 11 Frekuensi Penggunaan Media	69
Diagram 12 Rentang Harga dalam membandingkan Harga tiket Maskapai Citilink pada Rute CGK-LOP	70
Diagram 13 Sumber informasi Maskapai Citilink pada Rute CGK-LOP.....	70
Diagram 14 Alternatif selain Maskapai Citilink pada Rute CGK-LOP	71
Diagram 15 Indikator yang mempengaruhi dalam pembelian tiket.....	72
Diagram 16 Favorit Maskapai Responden pada rute CGK-LOP.....	73
Diagram 17 Alasan Favorit Maskapai Responden pada rute CGK-LOP	73
Diagram 18 Maskapai Responden yang Sering digunakan pada rute CGK-LOP	74
Diagram 19 Responden yang Pernah dan Tidak Pernah Beli Tiket di Website pada rute CGK-LOP	74
Diagram 20 Pernah Melakukan Pembelian Tiket di Website Citilink.....	75

Diagram 21 Tidak Pernah Melakukan Pembelian Tiket di Website Citilink	75
Diagram 22 Tempat Pembelian Tiket Pesawat Citilink pada rute CGK-LOP.....	76
Diagram 23 Tempat Pembayaran Tiket Pesawat Citilink pada rute CGK-LOP.....	76
Diagram 24 Rekomendasi Pembelian Tiket Citilink Kepada Orang Lain.....	77
Diagram 25 Kemungkinan tetap Menggunakan Citilink Ke depannya	77
Diagram 26 Jenis Makanan yang disediakan oleh Citilink.....	86
Diagram 27 Kualitas Makanan Citilink	87
Diagram 28 Kepuasan pelanggan terhadap awak penerbangan Citilink	103
Diagram 29 Pelayanan Call Center Citilink.....	103
Diagram 30 Pelayanan Crew Citilink	104
Diagram 31 Kemudahan dalam proses pembelian tiket Citilink	101
Diagram 32 Kemudahan dalam proses Check in	101
Diagram 33 Penampilan crew Citilink.....	107
Diagram 34 Majalah linkers Citilink	108
Diagram 35 Uniform Crew Citilink.....	108
Diagram 36 Kualitas take off/Landing Citilink	109
Diagram 37 On Time Performance Citilink.....	109
Diagram 38 Kebersihan pesawat Citilink	110
Diagram 39 Kelengkapan dan Kerapihan seat pocket content Citilink	111
Diagram 40 Penanganan bagasi Citilink.....	111
Diagram 41 Penanganan masalah dan keluhan Citilink	112
Diagram 42 Kepuasan delay handling Citilink.....	112
Diagram 43 Brand Awareness di Jabodetabek pada tahun 2016.....	116
Diagram 44 Pengeluaran dalam sebulan Responden Maskapai Citilink pada Rute CGK-LOP	118

Diagram 45 Frekuensi penerbangan menggunakan Citilink dalam 3 bulan terakhir pada Rute CGK-LOP	119
Diagram 46 Frekuensi Penggunaan Media	127
Diagram 47 Pekerjaan Responden Maskapai Citilink pada Rute CGK-LOP	133
Diagram 48 Industri Pekerjaan Responden Maskapai Citilink pada Rute CGK-LOP	133
Diagram 49 Tidak Pernah Melakukan Pembelian Tiket di Website Citilink	137

Daftar Gambar

Gambar 1 Consumer Decision Making Process Model	32
Gambar 2 Porter's Five-Force Model	34
Gambar 3 Kerangka Berpikir	44
Gambar 4 Penentuan Jumlah Sampel	52
Gambar 5 Struktur organisasi divisi Marketing Communication PT. Citilink Indonesia.....	61
Gambar 6 Makanan dan Minuman yang disediakan oleh Citilink	85
Gambar 7 Aplikasi Citilink melalui Handphone	88
Gambar 8 Pemesanan Tiket untuk Member di Website Citilink	89
Gambar 9 Pemesanan Tiket untuk Non Member di Website Citilink	89
Gambar 10 TVC di Youtube Citilink.....	92
Gambar 11 Bentuk Kerjasama Citilink Dengan Pertamina Retail.....	93
Gambar 12 Majalah Linkers Citilink	94
Gambar 13 Event di acara Garuda Indonesia Travel Fair 2016.....	95
Gambar 14 Sponsorship Citilink	97
Gambar 15 Harga Tambahan Untuk Green Seat	100
Gambar 16 Breakfast bersama CEO	106
Gambar 17 Physical Evidence Citilink	106

Gambar 18 Target market share pada tahun 2018-2020.....	116
Gambar 19 Makanan kecil khas Lombok	121
Gambar 20 Share kode ke teman	124
Gambar 21 Fakta tentang pengguna internet di Indonesia.....	127
Gambar 22 Pengguna FB di Indonesia	128
Gambar 23 Citilink Store	129
Gambar 24 Contoh iklan di Path.....	131
Gambar 25 Payment Channel Member di Debit.....	125
Gambar 26 Payment Channel Member di Credit.....	125
Gambar 27 Payment Channel Member di Booking.....	126

Daftar Tabel

Tabel 1 Rata-rata Pekerjaan Responden Maskapai Citilink pada Rute CGK-LOP.....	64
Tabel 2 Frekuensi terbang menggunakan Citilink selama 3 bulan terakhir.....	68
Tabel 3 Daftar Beberapa Maskapai Penerbangan Regional Niaga Berjadwal di Indonesia....	78
Tabel 4 Harga yang Ditawarkan Masing-masing Maskapai (Jakarta (CGK) - Lombok, per 23 Februari 2017).....	80
Tabel 5 Persaingan Antara Kompetitor pada rute CGK-LOP	81
Tabel 6 Persaingan.....	82
Tabel 7 Harga tiket Citilink (Weekdays)	98
Tabel 8 Harga tiket Citilink (Weekend).....	98
Tabel 9 Opportunity pada SWOT Analysis	114
Tabel 10 Threat pada SWOT Analysis	114
Tabel 11 Strength pada SWOT Analysis	115
Tabel 12 Weakness pada SWOT Analysis	115
Tabel 13 Segmenting, targeting dan positioning usulan PT. Citilink Indonesia	117
Tabel 14 Jadwal penerbangan rute CGK-LOP saat ini.....	122
Tabel 15 Konten harian yang ada di Facebook.....	129
Tabel 16 Perkiraan rincian biaya yang dibutuhkan untuk iklan di Facebook.....	130

Tabel 17 Perkiraan rincian biaya yang dibutuhkan untuk SMS gateway	131
Tabel 18 Perkiraan rincian biaya yang dibutuhkan untuk iklan di Path	132
Tabel 19 Perkiraan rincian biaya yang dibutuhkan untuk direct selling ke instansi pemerintahan	134
Tabel 20 Total anggaran promosi pada rute CGK-LOP	134
Tabel 21 Kalender untuk pemasaran jasa Citilink airlines tahun 2018	137
Tabel 22 Kalender untuk pemasaran jasa Citilink airlines tahun 2019	138
Tabel 23 Kalender untuk pemasaran jasa Citilink airlines tahun 2020	138