

ABSTRACT

The purpose of this research is to know the influence of the SERVQUAL (service quality) toward customer satisfaction in establishing customer loyalty AirAsia Indonesia Bandung branch. The population of this research is the consumer branch of Bandung Indonesia AirAsia have ever or are currently using the service of AirAsia Indonesia with sampling amounted to 180 respondents. Sampling technique used was purposive random sampling techniques. Data processing techniques using Test Moderators Regresion Analysis (MRA) that preceded the test the validity of using Correlation Product Moment and reliability using cronbach alpha. Test validity and reliabilitas shows that the instruments used are valid and reliable supporter. This technique was used to determine the effect of the interaction between variables of the SERVQUAL loyalty and satisfaction as variable moderation. Hypothesis testing is carried out using the SPSS program, version 21.0. Based on the analysis of a structural model to test the influence of the quality of service to the customer loyalty AirAsia Indonesia Bandung branch and to know the extent to which the role of customer satisfaction as a moderation to explain the influence of the quality of service to the customer loyalty AirAsia Indonesia branch of Bandung city, it can be concluded that the quality of service of significant impact on customer loyalty. This means that the quality of service will affect positively on customer loyalty. To influence consumer satisfaction as a pemoderasi against the consumer loyalty can be concluded that no significant effect. This means customer satisfaction can't moderate the influence of service quality on customer loyalty.

Keywords: service quality, customer satisfaction, loyalty consumers

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh *SERVQUAL* (kualitas pelayanan) terhadap kepuasan pelanggan dalam membentuk loyalitas pelanggan AirAsia Indonesia cabang Kota Bandung. Populasi penelitian ini adalah konsumen AirAsia Indonesia cabang Kota Bandung yang pernah atau sedang menggunakan pelayanan AirAsia Indonesia dengan pengambilan sampel berjumlah 180 responden. Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *purposive random sampling*. Teknik pengolahan data menggunakan Uji Moderator Regresion Analysis (MRA) yang didahului uji validitas menggunakan Korelasi Product Moment dan reliabilitas menggunakan cronbach alpha. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel. Teknik ini digunakan untuk mengetahui efek interaksi antara variabel *SERVQUAL* terhadap loyalitas dan kepuasan konsumen sebagai variabel moderasi. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan program SPSS versi 21.0. Berdasarkan analisis model struktural yang menguji pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan AirAsia Indonesia cabang Kota Bandung dan untuk mengetahui sejauh mana peran kepuasan pelanggan sebagai pemoderasi dalam menjelaskan pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan AirAsia Indonesia cabang Kota Bandung, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan pada loyalitas pelanggan. Hal ini berarti bahwa kualitas pelayanan akan berpengaruh secara positif pada loyalitas pelanggan. Untuk pengaruh kepuasan konsumen sebagai pemoderasi terhadap loyalitas konsumen dapat disimpulkan bahwa tidak berpengaruh signifikan. Hal ini berarti kepuasan pelanggan tidak dapat memoderasi pengaruh kualitas pelayanan pada loyalitas pelanggan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan konsumen, loyalitas konsumen.

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
SURAT PERNYATAAN PENELITIAN TIDAK MENGGUNAKAN PERUSAHAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
<i>ABSTRACT</i>	viii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xix
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	8
1.3 Maksud dan Tujuan Penelitian	8
1.4 Kegunaan Penelitian	9
 BAB II KAJIAN PUSTAKA, RERANGKA PEMIKIRAN, DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS	 10
2.1 Jasa	10

2.2	Kualitas Jasa (<i>Service Quality</i>)	13
2.2.1	Kesenjangan Jasa (<i>Service Gaps</i>).....	15
2.2.2	Dimensi SERVQUAL (Kualitas Pelayanan)	17
2.3	Kepuasan Konsumen.....	19
2.3.1	Macam-macam Kepuasan	21
2.3.2	Faktor Pendorong Kepuasan	22
2.3.3	Strategi Kepuasan Konsumen	23
2.3.4	Atribut-atribut Pembentuk Kepuasan Konsumen	25
2.4	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	26
2.5	Loyalitas Pelanggan	29
2.5.1	Merancang dan Menciptakan Loyalitas	30
2.5.2	Tingkatan Loyalitas Pelanggan	32
2.6	Penelitian Terdahulu	38
2.7	Rerangka Pemikiran	39
2.8	Pengembangan Hipotesis	41
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN		42
3.1	Objek Penelitian	42
3.2	Jenis Penelitian	43
3.3	Populasi, Sampel, dan Teknik Pengambilan Sampel	43
3.3.1	Populasi	43
3.3.2	Sampel Penelitian.....	44
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	45
3.4	Jenis Dan Sumber Data	45

3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	45
3.4.2 Skala Pengukuran.....	46
3.5 Definisi Operasional Variabel.....	47
3.6 Teknik Analisis	50
3.6.1 Uji Asumsi Klasik	50
3.6.2 Uji Validitas	52
3.6.3 Uji Reliabilitas	53
3.6.4 Metode Regresi Berganda	53
3.6.5 <i>Moderator Regression Analysis (MRA)</i>	54
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	 56
4.1 Gambaran Umum Profil Responden	56
4.2 Uji Instrumen Penelitian.....	60
4.2.1 Uji Validitas	60
4.2.2 Uji Reliabilitas	63
4.3 Uji Asumsi Klasik	65
4.3.1 Uji Multikolonieritas	65
4.3.2 Uji Heteroskedastisitas.....	66
4.3.3 Uji Normalitas	67
4.4 Analisis Deskriptif Data Tanggapan Responden.....	68
4.4.1 Variabel Kualitas Pelayanan	68
4.4.2 Variabel Kepuasan Pelanggan.....	92
4.4.3 Variabel Loyalitas Pelanggan	96
4.5 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan	102

4.5.1 Uji Hipotesis 1.....	103
4.5.2 Uji Hipotesis 2.....	105
4.6 Pembahasan Hasil Penelitian	107
 BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	 110
5.1 Kesimpulan.....	110
5.2 Saran	111
 DAFTAR PUSTAKA	 113
LAMPIRAN	115
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	149

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 <i>Design Customer Loyalty</i>	32
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	40

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel I	Data Statistik Angkutan Udara Bandara Husein Sastranegara Tahun 2010 dan 2011 2
Tabel II	Maskapai Penerbangan di Indonesia 4
Tabel III	Skor Pertanyaan 47
Tabel IV	Definisi Operasional Variabel 48
Tabel V	Kategori Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 56
Tabel VI	Kategori Responden Berdasarkan Usia 57
Tabel VII	Kategori Responden Berdasarkan Pendapatan per bulan 57
Tabel VIII	Kategori Responden Berdasarkan Pekerjaan..... 58
Tabel IX	Kategori Responden Berdasarkan Alasan Menggunakan AirAsia..... 59
Tabel X	Kategori Responden Berdasarkan Alasan Melakukan Penerbangan..... 59
Tabel XI	Kategori Responden Berdasarkan Tipe Penerbangan..... 60
Tabel XII	Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan 61
Tabel XIII	Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan..... 62
Tabel XIV	Uji Validitas Variabel Loyalitas Konsumen..... 63
Tabel XV	Hasil Uji Reliabilitas..... 64
Tabel XVI	Uji Multikolinearitas..... 65
Tabel XVII	Uji Heteroskedastisitas 66
Tabel XVIII	Uji Normalitas 67
Tabel XIX	Variasi Penampilan <i>Counter</i> Yang Menarik (<i>Tangible</i>)..... 68

Tabel XX	Pegawai Berpenampilan Rapi (<i>Tangible</i>).....	69
Tabel XXI	Sarana Fisik Yang Muktabar Modern (<i>Tangible</i>)	70
Tabel XXII	Fasilitas Penunjang Yang Layak (pesawat, <i>handling baggage</i> , <i>check in</i>) (<i>Tangible</i>).....	71
Tabel XXIII	AirAsia Memberikan Dokumentasi Yang Jelas (<i>Tangible</i>).....	72
Tabel XXIV	Karyawan AirAsia Memberikan Perhatian Secara Personal Kepada Pelanggan (<i>Empathy</i>).....	73
Tabel XXV	Tabel XXV Karyawan AirAsia Sangat Mengerti Kebutuhan Pelanggan (<i>Empathy</i>).....	74
Tabel XXVI	Karyawan AirAsia Mampu Mengerti Keluhan Pelanggan dan Menangani Keluhan Pelanggan Dengan Peduli dan Personal (<i>Empathy</i>)	75
Tabel XXVII	Karyawan AirAsia Mampu Menangani Masalah Yang Dimiliki Pelanggan Dari Cara Pandang Pelanggan (Baik Di Dalam Pesawat Dan Luar Pesawat) (<i>Empathy</i>).....	76
Tabel XXVIII	Karyawan AirAsia Menangani Keluhan Dengan Sepenuh Hati (<i>Empathy</i>)	77
Tabel XXIX	AirAsia Menyediakan Jasa Pelayanan Dengan Baik Dari Awal Hingga Akhir Sesuai Dengan Yang Dijanjikan (<i>Reliability</i>)	78
Tabel XXX	AirAsia Memiliki Keakuratan Dalam Penanganan Atau Pengadministrasian Catatan/ Dokumen (<i>Reliability</i>).....	79
Tabel XXXI	Penanganan <i>Boarding</i> , Masuk Pesawat, Hingga Pesawat Mendarat Di Tempat Tujuan Sesuai Dengan Jadwal Yang Telah Ditentukan (<i>Reliability</i>)	80

Tabel XXXII	Responden Dapat Percaya Pada Karyawan AirAsia Untuk Menangani Masalah Yang Pelanggan Miliki Selama Penerbangan (Di Darat Maupun Di Pesawat) (<i>Reliability</i>)	81
Tabel XXXIII	AirAsia Selalu Mencoba Menghasilkan Layanan Yang Terbaik Untuk Pelanggan (<i>Reliability</i>)	83
Tabel XXXIV	Kesediaan Karyawan AirAsia Dalam Memberikan Layanan Yang Cepat dan Baik Terhadap Pelanggan (<i>Responsiveness</i>).....	84
Tabel XXXV	Kesediaan Karyawan AirAsia Dalam Membantu Kesulitan Pelanggan Dengan Cepat (<i>Responsiveness</i>)	85
Tabel XXXVI	Karyawan AirAsia Selalu Siap Menanggapi Permintaan Pelanggan (<i>Responsiveness</i>)	86
Tabel XXXVII	Karyawan AirAsia Cepat Dalam Memberikan Respon Terhadap Pertanyaan Pelanggan (<i>Responsiveness</i>)	87
Tabel XXXVIII	AirAsia Memiliki Reputasi Yang Terjamin (<i>Assurance</i>)	88
Tabel XXXIX	Karyawan AirAsia Memiliki Kompetensi (Kemampuan) Yang Sesuai Dengan Pelayanan Yang Diberikan (<i>Assurance</i>)	89
Tabel XL	Karyawan AirAsia Memberikan Layanan Dengan Berperilaku Baik dan Ramah/Santun (<i>Assurance</i>)	90
Tabel XLI	Karyawan AirAsia Memiliki Pengetahuan Dalam Menjawab Pertanyaan Pelanggan (<i>Assurance</i>).....	91
Tabel XLII	Responden Puas Dengan Pelayanan Yang Diberikan Oleh AirAsia.....	92
Tabel XLIII	AirAsia Telah Memenuhi Harapan Responden	93
Tabel XLIV	Responden Percaya Bahwa Pelayanan AirAsia Merupakan	

	Pengalaman Yang Memuaskan.....	94
Tabel XLV	Secara Keseluruhan Responden Percaya AirAsia Menyenangkan Hati Ketika Menggunakan Layanan AirAsia.....	95
Tabel XLVI	Responden Akan Menceritakan Hal-Hal Positif Yang Responden Peroleh Dari AirAsia Kepada Orang Lain	96
Tabel XLVII	Responden Akan Memberikan Rekomendasi Kepada Pihak Lain Untuk Menggunakan Layanan AirAsia.....	97
Tabel XLVIII	Responden Akan Menggunakan Layanan AirAsia Kembali Di Masa Yang Akan Datang.....	98
Tabel XLIX	Responden Jarang Melakukan Peralihan Ke Operator Maskapai Penerbangan Lain.....	99
Tabel L	AirAsia Merupakan Pilihan Utama Responden Jika Ingin Menggunakan Layanan Jasa Transportasi Udara	100
Tabel LI	Responden Percaya Bahwa Operator AirAsia Merupakan Pilihan Yang Terbaik.....	101
Tabel LII	Hipotesis Penelitian	103
Tabel LIII	Uji MRA	105

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran A	Kuesioner Penelitian 115
Lampiran B	Hasil Uji Deskriptif..... 121
Lampiran C	Hasil Uji Validitas dan Realibilitas 135
Lampiran D	<i>Reliability</i> 140
Lampiran E	<i>Regression</i> 145
Lampiran F	Hasil Uji Regresi dan MRA..... 147