

ABSTRAK

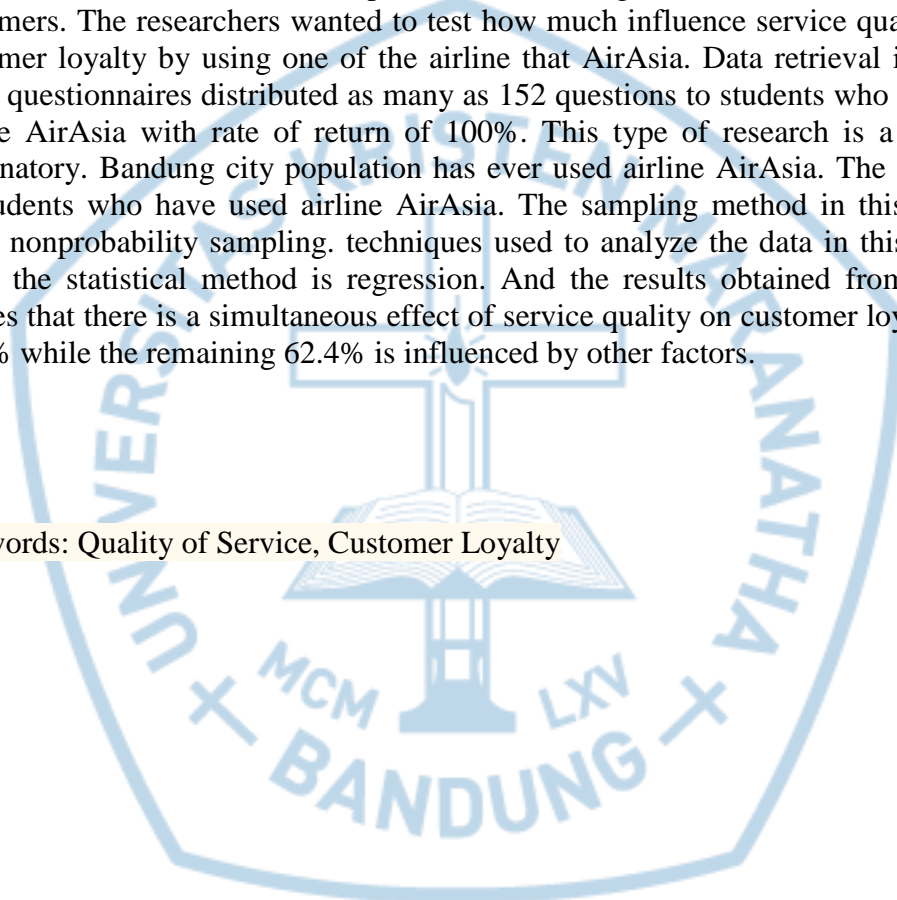
Dalam era globalisasi saat ini, teknologi sudah sangat berkembang pesat, seperti dalam bidang transportasi yang begitu banyak menawarkan berbagai kendaraan yang dapat menunjang perjalanan untuk dapat sampai ke tempat tujuan. Salah satunya pesawat yang adalah transportasi yang sudah menjadi pilihan utama masyarakat jika hendak bepergian jauh. Oleh sebab itu, para pengusaha dalam bidang transportasi udara berusaha untuk dapat memberikan pelayanan yang terbaik bagi para pelanggannya dan juga memberikan berbagai penawaran yang menarik bagi para pelanggannya. Maka peneliti ingin menguji seberapa besar pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan dengan menggunakan salah satu maskapai penerbangan yaitu AirAsia. Pengambilan data yang dilakukan menggunakan kuesioner yang disebarakan sebanyak 152 pertanyaan kepada mahasiswa yang menggunakan maskapai AirAsia dengan tingkat pengembalian sebesar 100%. Jenis penelitian yang digunakan adalah causal explanatory. Populasi masyarakat kota Bandung yang pernah menggunakan maskapai AirAsia. Sampelnya para mahasiswa yang pernah menggunakan maskapai penerbangan AirAsia. Metode pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan nonprobability sampling. teknik yang digunakan untuk menganalisis data dalam penelitian ini menggunakan metode statistika yaitu regresi. Dan hasil yang diperoleh dari penelitian tersebut yaitu terdapat pengaruh simultan kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan sebesar 38,6% sedangkan sisanya yaitu 62,4% dipengaruhi oleh faktor lain.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan

ABSTRACT

In the current era of globalization, the technology already is growing rapidly, such as in the field of transportation is so much offering a range of vehicles that can support the journey to be able to get to the destination. One of them is the transport plane that has become a major societal choice if you want to travel far. Therefore, employers in the field of air transportation strive to provide the best service to its customers and also provide a wide range of attractive offers for its customers. The researchers wanted to test how much influence service quality on customer loyalty by using one of the airline that AirAsia. Data retrieval is done using questionnaires distributed as many as 152 questions to students who use the airline AirAsia with rate of return of 100%. This type of research is a causal explanatory. Bandung city population has ever used airline AirAsia. The sample of students who have used airline AirAsia. The sampling method in this study using nonprobability sampling. techniques used to analyze the data in this study using the statistical method is regression. And the results obtained from these studies that there is a simultaneous effect of service quality on customer loyalty at 38.6% while the remaining 62.4% is influenced by other factors.

Keywords: Quality of Service, Customer Loyalty



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL (BAHASA INDONESIA).....	i
HALAMAN JUDUL (BAHASA INGGRIS)	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL.....	xiii
DAFTAR GRAFIK.....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Kegunaan Penelitian.....	7
BAB II LANDASAN TEORI.....	8
2.1 Kajian Pustaka	8
2.1.1 Pemasaran.....	8
2.1.2 Bauran Pemasaran	8
2.1.3 Klasifikasi Produk	11
2.1.4 Jasa	11
2.1.4.1 Karakteristik Jasa.....	12
2.1.4.2 Klasifikasi Jasa	13
2.1.4.3 Bauran Pemasaran Jasa.....	15
2.1.5 Pemasaran Jasa.....	19
2.1.5.1 Strategi Pemasaran Jasa.....	19
2.1.5.2 Karakteristik Pemasaran Jasa.....	20
2.1.6 Kualitas Layanan.....	21
2.1.6.1 Dimensi Kualitas Pelayanan	21
2.1.7 Pelanggan	22
2.1.8 Harapan Pelanggan.....	22
2.1.9 Kepuasan Pelanggan	23
2.1.10 Loyalitas Pelanggan	23
2.1.11 Riset Empiris	26
2.2 Rerangka Teori	29
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Pengembangan Hipotesis	31
2.5 Model Penelitian.....	31

BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	32
3.1 Jenis Penelitian	32
3.2 Populasi	32
3.2.1 Sampel	33
3.3 Devinisi Operasional Variabel	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data	38
3.4.1 Teknik Pengambilan Sampel.....	38
3.5 Uji Kualitas Data	39
3.6 Uji Instrumen.....	39
3.6.1 Uji Validitas	39
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	40
3.7 Uji Asumsi Klasik	40
3.7.1 Uji Normalitas	40
3.7.2 Uji Heteroskedastisitas	41
3.8 Uji Korelasi	41
3.9 Uji Hipotesis.....	42
3.9.1 Uji Regresi.....	42
3.9.2 Uji Hipotesis Simultan (F-Test)	43
3.9.3 Uji Koefisien Determinasi.....	43
3.10 Metode Analisis Data	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Gambaran Umum Responden	44
4.1.1.1 Gambaran Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
4.1.1.2 Gambaran Responden Berdasarkan Pendapatan.....	45
4.1.2 Analisis Statistik Deskriptif	46
4.1.3 Uji Kecukupan Sampel.....	49
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas	50
4.1.4.1 Uji Validitas	50
4.1.4.2 Uji Reliabilitas	55
4.1.5 Pengujian Normalitas	57
4.1.6 Pengujian Asumsi Klasik	59
4.1.6.1 Uji Heteroskedastisitas	59
4.1.7 Uji Regresi Sederhana	60
4.1.7.1 Uji Signifikan Simultan (Uji Statistik F)	60
4.1.7.2 Koefisien Determinasi Adjusted (R^2)	61
4.2 Pembahasan	62
4.2.1 Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Loyalitas Pelanggan	62
BAB V PENUTUP.....	65
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Keterbatasan Penelitian	65
5.3 Implikasi Penelitian	66
5.3.1 Implikasi Manajerial	66
5.4 Saran	66

DAFTAR PUSTAKA	68
LAMPIRAN.....	73
DAFTAR RIWAYAT HIDUP PENULIS (<i>CURRICULUM VITAE</i>).....	93



DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Rerangka Teoritis	29
Gambar 2.2 Rerangka Pemikiran	30
Gambar 2.3 Model Penelitian Setelah Pengembangan Hipotesis	31



DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	26
Tabel 3.1 Devinisi Operasional Variabel	33
Tabel 4.1 Jenis Kelamin	44
Tabel 4.2 Pendapatan/kiriman yang diperoleh	45
Tabel 4.3 Distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel service quality	46
Tabel 4.4 Distribusi frekuensi jawaban responden pada variabel loyalitas pelanggan	48
Tabel 4.5 KMO	49
Tabel 4.6 Validitas Kualitas Layanan	50
Tabel 4.7 Validitas Loyalitas Pelanggan	53
Tabel 4.8 Hasil Uji Reliabilitas	55
Tabel 4.9 Hasil Output Regresi Sederhana	60
Tabel 4.10 ANNOVA	61
Tabel 4.11 Model Summary	62



DAFTAR GRAFIK

Grafik 4.1 Histogram	57
Grafik 4.2 Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual.....	58
Grafik 4.3 Scatterplot Dependent Variabel: Loyalitas Pelanggan	59



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner.....	73
Lampiran 2 Tabulasi Data Mentah.....	75
Lampiran 3 Gambar Umum Responden	82
Lampiran 4 Statistik Deskriptif.....	83
Lampiran 5 Hasil Uji Kecukupan Sampel	84
Lampiran 6 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	85
Lampiran 7 Hasil Uji Normalitas.....	91
Lampiran 8 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	92
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Sedehana.....	93
Lampiran 10 Hasil Uji Hipotesis	94

