

## ABSTRAK

Perkembangan dan peningkatan jasa pelayanan perusahaan penerbangan dari tahun ke tahun semakin menjadi perhatian masyarakat. Dalam kondisi persaingan yang ketat tersebut, salah satu faktor yang harus diperhatikan oleh perusahaan penerbangan adalah kualitas pelayanannya demi memenuhi kepuasan pelanggan agar dapat bertahan, bersaing dan menguasai pangsa pasar. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian *Causal eksplanatory* dimana penelitian ini bertujuan untuk menguji dan menganalisis ada atau tidaknya pengaruh kualitas pelayanan di Garuda Indonesia terhadap kepuasan pelanggan. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna maskapai Garuda Indonesia. Dalam penelitian ini kriteria yang digunakan adalah responden yang pernah memakai jasa penerbangan Garuda Indonesia dari tahun 2014 – 2016 dengan melalui metode *purposive sampling*. Data primer diperoleh dengan cara penyebaran kuesioner kepada 140 responden. Sedangkan metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis regresi linier sederhana pada taraf signifikan sebesar 5% dengan hasil menunjukkan sebesar 42,4%. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. Pengolahan data dilakukan dengan menggunakan *Statistical Package for Social Sciences* (SPSS) Ver. 21.0.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

## **ABSTRACT**

*The development and improvement of airline service from year to year increasing the public concern. In such tight competition conditions, one of the factors that must be considered by the airline companies is the quality of service to meet customer satisfaction in order to survive, compete and control the market share. This type of research uses Causal eksplanatory where this study aims to test and analyze whether or not the influence of service quality in Garuda Indonesia to customer satisfaction. The population in this study is all Garuda Indonesia airline users. In this study the criteria used are: Respondents who have used Garuda Indonesia flight service from 2014 to 2016 by using purposive sampling method. Primary data was obtained by distributing questionnaires to 140 respondents. While the method of analysis used in this study is a simple linear regression analysis at a significant level of 5% with the results showed by 42.4%. This shows that there is influence of service quality to customer satisfaction. Data processing is done by using Statistical Package for Social Sciences (SPSS) Ver. 21.0.*

*Key word : service quality, customer satisfaction*



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
TITLE PAGE .....	ii
LEMBAR PENGESAHAN .....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI .....	iv
PERNYATAAN PENELITIAN PRIMER .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
ABSTRAK .....	viii
ABSTRACT .....	ix
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA .....	9
2.1 Kajian Pustaka .....	9
2.1.1 Pemasaran .....	9
2.1.1.1 Pengertian Pemasaran .....	9
2.1.1.2 Manajemen Pemasaran .....	9
2.1.1.3 Bauran Pemasaran .....	10
2.1.1.4 Bauran Tawaran Jasa .....	13
2.1.2 Pengertian Pelayanan .....	14
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.1.3 Teori Tentang Kepuasan Pelanggan .....	18
2.1.3.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan .....	21
2.1.3.2 Faktor – Faktor yang Menentukan	

Tingkat Kepuasan .....	19
2.1.3.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	20
2.2 Kerangka Pemikiran.....	23
2.3 Model Penelitian .....	24
2.4 Penelitian Terdahulu .....	24
BAB III METODE PENELITIAN .....	27
3.1 Jenis Penelitian.....	27
3.2 Populasi dan Sampel.....	27
3.2.1 Populasi.....	27
3.2.2 Sampel.....	28
3.3 Teknik Pengambilan Sampel .....	28
3.3.1 Penentuan Jumlah Sampel .....	29
3.4 Definisi Operasional Variabel.....	29
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	32
3.6 Metode Analisis Data.....	33
3.6.1 Uji Instrumen .....	34
3.6.1.1 Uji Validitas .....	34
3.6.1.2 Uji Reliabilitas .....	34
3.6.2 Uji Regresi Sederhana.....	35
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	37
4.1 Hasil Penelitian .....	37
4.1.1 Gambaran Umum Responden.....	37
4.1.2 Gambaran Variabel Penelitian .....	41
4.1.2.1 Gambaran Variabel Kualitas Pelayanan.....	41
4.1.2.2 Gambaran Variabel Kepuasan Pelanggan .....	54
4.1.3 Analisis Jawaban Responden.....	57
4.1.4 Uji Validitas dan Reliabilitas .....	58
4.1.4.1 Hasil Pengujian Validitas.....	58
4.1.4.2 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	61
4.1.5 Uji Normalitas .....	62

4.1.6 Analisis Regresi Linier Sederhana .....	63
4.1.7 Uji Persamaan Regresi .....	64
4.1.8 Pengujian Hipotesis .....	65
4.1.9 Koefisien Determinasi .....	66
4.2 Pembahasan .....	67
4.2.1 Pengaruh Penerapan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan.....	67
4.3 Perbandingan dengan Hasil Riset Empiris.....	69
 BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	70
5.1 Kesimpulan .....	70
5.2 Implikasi Manajerial .....	71
5.3 Keterbatasan Penelitian.....	72
5.4 Saran .....	72
 DAFTAR PUSTAKA .....	74
 LAMPIRAN .....	75

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2.1 Rerangka Pemikiran.....	23
Gambar 2.2 Model Penelitian .....	24
Gambar 4.1 Garis Kontinum Kategori Penilaian Variabel Kualitas Pelayanan.....	54
Gambar 4.2 Garis Kontinum Kategori Penilaian Variabel Kepuasan Pelanggan .....	57



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Maskapai Penerbangan Indonesia .....	1
Tabel 2.1 Riset Empiris.....	24
Tabel 3.1 Operasional Variabel .....	29
Tabel 3.2 Skala Likert.....	33
Tabel 4.1 Kelompok Responden Berdasarkan	
Jenis Kelamin.....	38
Tabel 4.2 Kelompok Responden Berdasarkan Umur .....	38
Tabel 4.3 Kelompok Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	39
Tabel 4.4 Kelompok Responden Berdasarkan	
Pendapatan Per Bulan .....	40
Tabel 4.5 Kelompok Responden Berdasarkan Kurun Waktu	
Penggunaan Jasa Garuda Indonesia 2014 – 2016.....	41
Tabel 4.6 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai	
<i>Tangibles</i> .....	42
Tabel 4.7 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai	
<i>Reliability</i> .....	44
Tabel 4.8 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai	
<i>Responsiveness</i> .....	46
Tabel 4.9 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai	
<i>Assurance</i> .....	49
Tabel 4.10 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai	
<i>Emphaty</i> .....	51
Tabel 4.11 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai	
Kualitas Pelayanan .....	53
Tabel 4.12 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai	
Kepuasan Pelanggan .....	54
Tabel 4.13 Rekapitulasi Tanggapan Responden Mengenai	
Variabel Kepuasan Pelanggan .....	56
Tabel 4.14 Validitas Variabel Kualitas Pelayanan dan	
Kepuasan Pelanggan .....	59
Tabel 4.15 <i>Rotated Component Matrix</i> .....	60
Tabel 4.16 Reliabilitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	61
Tabel 4.17 Reliabilitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	62

Tabel 4.18 Hasil Uji Normalitas .....	63
Tabel 4.19 Regresi Linear Sederhana .....	64
Tabel 4.20 Uji Regresi .....	64
Tabel 4.21 Pengujian Hipotesis .....	66
Tabel 4.22 Koefisien Determinasi .....	67
Tabel 4.23 Perbandingan Hasil Riset Empiris .....	69



## **DAFTAR LAMPIRAN**

LAMPIRAN 1 Kuesioner Penelitian .....	75
LAMPIRAN 2 Hasil Penelitian .....	81

