

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK
LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA PENERBANGAN
(STUDI KASUS: PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk.)**

TUGAS AKHIR



Tezsa Aprilia Putri

1111001060

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2016**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN DALAM MEMBENTUK
LOYALITAS PELANGGAN PADA JASA PENERBANGAN
(STUDI KASUS: PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk.)**

TUGAS AKHIR

**Di ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



Tezsa Aprilia Putri

1111001060

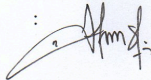
**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2016**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Tezsa Aprilia Putri

NIM : 1111001060

Tanda Tangan : 

Tanggal : 28 Juni 2016

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh

Nama : Tezsa Aprilia Putri

NIM : 1111001060

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Judul Skripsi :

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Penerbangan (Studi Kasus : PT. Garuda Indonesia Tbk.”

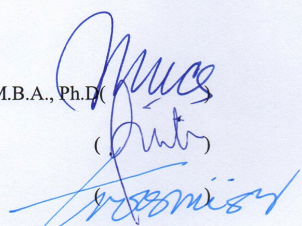
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Muchsin Sagaff Shihab, S.E., M.Sc., M.B.A., Ph.D.

Penguji I : Dr. Ir. B. P. Kusumo Bintoro, M.B.A.

Penguji II : Ir. Tri Wismiarsi, M.Sc., Ph.D.



Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 28 Juni 2016

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini. Penulisan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi & Ilmu Sosial Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan tugas akhir ini, sangatlah sulit bagi penulis menyelesaikannya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

- 1) Allah SWT atas rahmat yang telah diberikan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir;
- 2) Orang tua beserta keluarga yang selalu bersedia mendoakan dan menyemangati penulis selama proses penyelesaian tugas akhir;
- 3) Bapak M. Taufiq Amir, SE., MM., Ph.D, selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Bakrie;
- 4) Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D. selaku dosen pembimbing yang senantiasa memberikan bimbingan, nasihat, dan kritik yang membangun dalam proses penyelesaian tugas akhir;
- 5) Ibu Ir. Tri Wismiarsi, M.Sc.,Ph.D. selaku dosen pembahas proposal yang telah memberikan bimbingan, nasihat, dan kritik yang membangun dalam proses penyelesaian tugas akhir;
- 6) Bapak Dr. Ir. B.P. Kusumo Bintoro, M.B.A, selaku dosen penguji yang berbaik hati meluangkan waktu serta pikiran bagi penyelesaian tugas akhir;
- 7) Sahabat D'Ship (Gita, Fadhil, Eca, Meta, Iin, Adit, Aan, Abe, Krisnadi, Hasan, Dion, Yohan dan Gio) yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini;

- 8) Dewi Mulyani dan Putri Murdhiarti yang telah mendukung dalam penyusunan tugas akhir;
- 9) Teman-teman mahasiswa Program Studi Manajemen angkatan 2011 dan 2012 yang telah memberikan dukungan dan masukan kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan tugas akhir ini;
- 10) Para responden yang telah menyempatkan waktunya untuk mengisi kuesioner penelitian tugas akhir ini;
- 11) Pihak-pihak lainnya yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang telah memberikan dukungan baik langsung maupun tidak langsung.

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga Tugas Akhir ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu.

Jakarta, 28 Juni 2016

Tezsa Aprilia Putri

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Tezsa Aprilia Putri
NIM : 1111001060
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Penelitian Dasar/Fundamental

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif** (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan Pada Jasa Penerbangan

(Studi Kasus: PT Garuda Indonesia (PERSERO) Tbk.)”

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 28 Juni 2016

Yang menyatakan



(Tezsa Aprilia Putri)

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN DALAM MEMBENTUK LOYALITAS PELANGGAN
PADA JASA PENERBANGAN**

(STUDI KASUS : PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk)

Tezsa Aprilia Putri¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan dalam membentuk loyalitas pelanggan pada jasa penerbangan Garuda Indonesia. Kedua data primer dan sekunder yang bekerja. Data sekunder dikumpulkan dari berbagai sumber seperti jurnal, buku dan publikasi terkait lainnya. Data primer dikumpulkan dengan menggunakan kuesioner yang dibagikan kepada responden sasaran. Menggunakan teknik purposive sampling, total sampel yang dikumpulkan 200 responden. Hasil penelitian menggunakan kuesioner ini menunjukkan kualitas pelayanan lebih cenderung berpengaruh secara langsung terhadap terbentuknya loyalitas pelanggan dan kepuasan pelanggan tidak memediasi hubungan antara kualitas pelayanan dan loyalitas pelanggan. Disarankan untuk Garuda Indonesia dimasa depan, dapat meningkatkan manajemen keluhan yang lebih baik sehingga keluhan pelanggan dapat segera diatasi dengan cepat.

Kata kunci : kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan

¹ Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Bakrie

***THE EFFECT OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION
IN ESTABLISHING CUSTOMER LOYALTY IN AVIATION SERVICE
(CASE STUDY: PT GARUDA INDONESIA (PERSERO) Tbk.***

Tezsa Aprilia Putri²

This study aims to determine the impact of service quality on satisfaction in building customer loyalty on a Garuda Indonesia flight service. Both primary and secondary data were employed. Secondary data were gathered from various sources such as journals, books and other related publications. Primary data were gathered using questionnaire which were distributed to the target respondents. Using a purposive sampling technique, a total sample 200 respondents were gathered. The results using this questionnaire shows the quality of service are more likely to directly affect the formation of customer loyalty and customer satisfaction does not mediate the relationship between service quality and customer loyalty. It is recommended that Garuda Indonesia in the future, can improve complaint management better so that customers can immediately above complaints quickly.

Keyword: service quality, customer satisfaction, customer loyalty

² Mahasiswa Program Studi Manajemen, Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
UNGKAPAN TERIMA KASIH	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	viii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian	6
1.4. Manfaat Penelitian	6
1.5. Batasan Penelitian	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Kualitas Pelayanan	
2.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	8
2.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	9
2.2 Kepuasan Konsumen	
2.2.1 Pengertian Kepuasan Konsumen	11
2.2.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen	13
2.3 Loyalitas Pelanggan	15
2.4 Penelitian Terdahulu	18
2.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	20
2.6 Hipotesis	21
BAB III METOLOGI PENELITIAN	
3.1 Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	
3.1.1 Variabel Penelitian	22
3.1.2 Operasionalisasi Variabel dan Skala Pengukurannya	23

3.2 Populasi dan Sampel	
3.2.1 Populasi	26
3.2.2 Sampel	26
3.2.3 Kriteria Sampel	27
3.3 Pengumpulan Data	
3.3.1 Data Primer	27
3.3.2 Data Seknder	28
3.3.3 Metode Pengumpulan data	28
3.4 Uji Instrumen Data	
3.4.1 Uji Validitas	28
3.4.2 Uji Reliabilitas	29
3.4.3 Uji Asumsi Klasik	
3.4.3.1 Uji Normalitas	30
3.4.3.2 Uji Heteroskedastitas	30
3.4.4 Analisis Regresi	30
3.4.4.1 Koefisian Determinasi (R^2)	31
3.4.4.2 Uji F	31
3.4.4.3 Uji T	31

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 <i>Pre-test</i> Kuesioner	32
4.2 Uji Instrumen Penelitian	
4.2.1 Uji Validitas dan Realibilitas 30 Responden	33
4.2.2 Uji Validitas	36
4.2.3 Uji Reliabilitas	37
4.3 Karakteristik Responden	37
4.4 Analisis Deskriptif	
4.4.1 Analisis Deskriptif Kualitas Pelayanan	39
4.4.2 Analisis Deskriptif Kepuasan Pelanggan	39
4.4.3 Anallisis Deskriptif Loyalitas Pelanggan	39
4.5 Uji Asumsi Klasik	
4.5.1 Uji Normalitas	40
4.5.2 Uji Heteroskedastisitas	42
4.6 Hasil Uji Regresi	43
4.7 Analisis Jalur	46
4.8 Pembahasan Hasil Penelitian	47

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

5.1 Simpulan	49
5.2 Saran	51

DAFTAR PUSTAKA 53

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Rating Kategori : Transportasi Airlines dalam Top Brand Award	3
Tabel 1.2 Perbandingan OTP Penerbangan Domestic di Indonesia	4
Tabel 3.1. Operasional Variabel	24
Tabel 4.1 Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i> (CITC) N = 30 Responden	33
Table 4.2 Hasil Uji Reliabilitas N = 30 Responden	35
Table 4.3 Nilai <i>Corrected Item-Total Correlation</i> (CITC) N = 200 Responden	36
Table 4.4 Hasil Uji Reliabilitas N = 200 Responden	37
Tabel 4.5 Karakteristik Responden	38
Tabel 4.6 Hasil Uji <i>Kormogorov Smirnov</i> Model 1	40
Tabel 4.7 Hasil Uji <i>Kormogorov Smirnov</i> Model 2	41
Tabel 4.8 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	43
Tabel 4.9 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kualitas Pelayanan terhadap Loyalitas Pelanggan	44
Tabel 4.10 Hasil Uji Regresi Linear Sederhana Kepuasan Pelanggan terhadap Loyalitas Pelanggan	44
Tabel 4.11 Hasil Uji Regresi Linear Berganda Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	45
Tabel 4.12 Rangkuman Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	47

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Manfaat Kepuasan Pelanggan	12
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran	20
Gambar 4.1 Hasil Uji Normalitas Model 1	40
Gambar 4.2 Hasil Uji Normalitas Model 2	41
Gambar 4.3 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 1	42
Gambar 4.4 Hasil Uji Heteroskedastisitas Model 2	42
Gambar 4.5 Koefisien Analisis Jalur	46

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	56
Lampiran 2. Hasil Uji Validitas (N = 30 Responden)	60
Lampiran 3. Hasil Uji Reliabilitas (N= 30 Responden)	62
Lampiran 4. Hasil Uji Validitas (N = 200 Responden)	63
Lampiran 5. Hasil Uji Reliabilitas (N = 200 Responden)	65
Lampiran 6. Analisis Deskriptif	67
Lampiran 7. Hasil Uji SPSS	71
Lampiran 8. Hasil Jawaban Responden	76