

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN (*SERVICE QUALITY*)
TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN (*CUSTOMER
LOYALTY*) PADA PENERBANGAN BERKONSEP *LOW COST
CARRIER***

TUGAS AKHIR

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Manajemen**



**M. ARIF BUDIMAN
1131001017**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2017**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : M. Arif Budiman

NIM : 11310010107

Tanda Tangan :

Tanggal : 25 Juli 2017

HALAMAN PENGESAHAN

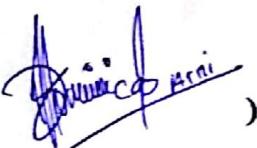
Tugas Akhir ini diajukan oleh:

Nama : M. Arif Budiman
NIM : 1131001017
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*)
terhadap Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*)
pada Penerbangan Berkonsep *Low Cost Carrier*

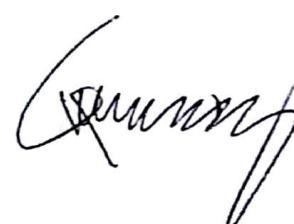
Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie.

DEWAN PENGUJI

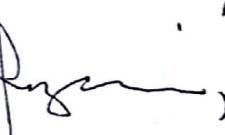
Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, S.E., MM

()

Penguji 1 : Gunardi Endro, Ir. M.B.A, M.Hum,
M.Soc.Sci., Ph.D

()

Penguji 2 : Aurino Rilman A. Djamaris, Ir., M.M

()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 25 Juli 2017

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas berkat dan rahmat-Nya, penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan (*Service Quality*) terhadap Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*) pada Penerbangan Berkonsep *Low Cost Carrier*”

Dalam menyelesaikan penyusunan laporan tugas akhir ini, peneliti mendapatkan banyak dukungan dari berbagai pihak, terutama orangtua dan keluarga peneliti. Semangat dan motivasi yang diberikan orangtua dan keluarga menjadi motivasi terbesar bagi peneliti untuk menyelesaikan tugas akhir ini. Tugas Akhir ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat menempuh pendidikan S1.

Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah mendukung dan mendampingi peneliti selama pelaksanaan tugas akhir, diantaranya :

1. Orangtua peneliti, Bapak Zarmen dan Ibu Yunitawarmi yang selalu mendukung dan mendoakan peneliti dari awal hingga akhir dengan tulus.
2. Fitria Rahmadina sebagai kakak, Muhammad Ikhlasul Naufal dan Muhammad Ihsanul Amal sebagai adik peneliti yang memberikan banyak perhatian dan dukungan kepada peneliti.
3. Ibu Dominica Arni Widyastuti, S.E., M.M selaku dosen pembimbing yang selalu sabar dan menyediakan waktunya untuk memberikan saran dan banyak masukan kepada peneliti sehingga mampu menyelesaikan tugas akhir ini.
4. Bapak Aurino Rilman A. Djamaris, Ir., M.M. sebagai dosen pembahas sidang proposal yang telah memberikan kritikan dan saran untuk perbaikan penulisan tugas akhir sehingga menjadi lebih baik.
5. Seluruh dosen di Universitas Bakrie yang telah memberikan banyak ilmu kepada peneliti selama masa perkuliahan
6. Teman-teman Auzi, Rifqi, Arvito dan Erin yang selalu membantu dan mendukung penulisan peneliti hingga kini.

7. Teman-teman grup AMBA yang selalu menjadi motivasi peneliti untuk terus menyelesaikan penelitian ini.

Akhir kata, semoga penulisan dalam tugas akhir ini membawa banyak manfaat bagi semua dan pengembangan ilmu pengetahuan selanjutnya.

Jakarta, 25 Juli 2017

(M. Arif Budiman)

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : M. Arif Budiman

NIM : 1131001017

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Penelitian Empiris (Skripsi)

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 Layanan (*Service Quality*) terhadap Loyalitas Pelanggan (*Customer Loyalty*) pada Penerbangan Berkonsep *Low Cost Carrier*”

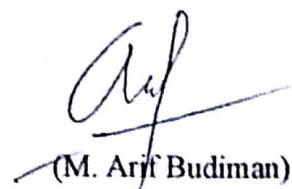
Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan hak bebas royalty Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 25 Juli 2017

Yang menyatakan



(M. Arif Budiman)

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP LOYALITAS PADA PENERBANGAN BERKONSEP *LOW COST CARRIER*

M. Arif Budiman¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan pada penerbangan berkonsep *low cost carrier*. Variabel kualitas layanan menggunakan model khusus jasa transportasi P-TRANSQUAL yang memiliki 4 variabel yaitu kenyamanan, keberwujudan, faktor personal, dan kehandalan yang akan diuji dengan variabel loyalitas pelanggan. Kuesioner yang digunakan dalam penelitian ini disebarluaskan kepada 225 responden secara online yang merupakan pengguna penerbangan berkonsep *low cost carrier*. Data ini dikumpulkan dan diolah menggunakan program SPSS versi 16.0. Hasil penelitian ini menunjukkan variabel kenyamanan, keberwujudan dan kehandalan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap loyalitas pelanggan namun variabel faktor personal tidak menunjukkan adanya pengaruh signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Hal ini dapat diartikan bahwa faktor penentu loyalitas pelanggan penerbangan *low cost carrier* adalah kenyamanan, keberwujudan dan kehandalan sedangkan faktor personal tidak mempengaruhi loyalitas pelanggan terhadap penggunaan penerbangan *low cost carrier*. Penulis merekomendasikan kepada perusahaan penerbangan berkonsep *low cost carrier* untuk memperhatikan variabel kehandalan yang merupakan salah satu variabel yang sangat dominan bagi terbentuknya loyalitas pelanggan dalam kasus ini. Oleh karena itu, hendaklah perusahaan penerbangan terus memperhatikan faktor tersebut seperti lebih meningkatkan jumlah ketersediaan jadwal penerbangan per harinya pada setiap bandara dan meningkatkan ketepatan waktu penerbangan sesuai jadwal yang ditetapkan sehingga dapat lebih meningkatkan tingkat loyalitas pelanggan.

Kata kunci : Kualitas Layanan, P-TRANSQUAL, Loyalitas Pelanggan

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

THE EFFECT OF SERVICE QUALITY TO CUSTOMER LOYALTY ON LOW COST CARRIER AIRLINE'S

M. Arif Budiman¹

ABSTRACT

This research aims to understanding the effect of service quality to customer loyalty on low cost carrier airline's. The variable of service quality is using particular model of P-TRANSQUAL merit transportation containing 4 variables, i.e. comfort, tangible, personal factor, and reliability. Those 4 variables will be examined by the variable of the service quality to acquire the aims of this study. The research questionnaires are distributed by online to 225 respondents who actively using the low cost carrier aviation. This collected data hereafter will be processed using SPSS version of 16.0. The result of this research shows that the 3 variables of comfort, tangible, and reliability have a significant impact toward customer loyalty yet the personal shows insignificance impact instead. Hence, it proves the determinant factors of customer loyalty in low cost carrier are comfort, tangible and reliability. The writer recommends to the aviation company which is using low cost carrier concept to put in practice the reliability variable which is the most dominant variable in shaping customer loyalty. Thus, the company should actualize the variable through increase the quantities of airfare per day across all airports and enforce the punctuality of real flight schedule as the customer prior order to enhance the customer loyalty.

Keywords : Service Quality, P-TRANSQUAL, Customer Loyalty

¹ Student of University Bakrie, Management Major

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI.....	vi
ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Peneltian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN KERANGKA PIKIRAN	8
2.1 Tinjauan Pustaka	8
2.1.1 Loyalitas Pelanggan (<i>Customer Loyalty</i>)	8
2.1.2 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	10
2.2 Penelitian Terdahulu.....	14
2.3 Kerangka Pikiran	17
2.4 Hipotesis.....	17
BAB III METODE PENELITIAN	18
3.1 Rancangan Penelitian	18
3.2 Operasional Variabel	18
3.3 Operasionalisasi Variabel Penelitian	19
3.4 Skala Pengukuran	20
3.5 Teknik Pengambilan Sampel	20
3.6 Teknik Analisis Data	21
3.6.1 Uji Instrumen	21

3.6.2	Uji Asumsi Klasik	22
3.6.3	Uji Model Secara Keseluruhan (Anova – F test)	24
3.6.4	Uji Signifikansi Parameter Indovidual (t-test)	24
3.6.5	Analisis koefisien determinasi (R^2).....	25
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		26
4.1	Pre-Test Kuesioner	26
4.2	Analisis Karakteristik Responden	27
4.3	Analisis Statistik.....	29
4.3.1	Uji Reliabilitas	29
4.3.2	Uji Validitas	29
4.4	Analisis Uji Asumsi Klasik	31
4.4.1	Uji Normalitas	31
4.4.2	Uji Multikolineritas.....	32
4.4.3	Uji Heteroskedastisitas.....	33
4.5	Analisis Regresi Linear Berganda	34
4.6	Pengujian Hipotesis	37
4.6.1	Uji t (Pengujian hipotesis secara parsial)	37
4.6.2	Uji F	38
4.6.3	Koefisien Determinasi.....	38
4.7	Pembahasan	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN		43
5.1	Kesimpulan.....	43
5.2	Saran	44
DAFTAR PUSTAKA		45
LAMPIRAN.....		48

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Kerangka Konseptual	17
Gambar 4.1. Hasil Uji Normalitas.....	31
Gambar 4.2. Hasil Uji Heteroskedastisitas	34

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Penumpang Domestik Tahun 2011-2015	1
Tabel 1.2. Tingkat Ketepatan Waktu Maskapai Domestik Tahun 2014-2015	19
Tabel 2.1. Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1. Operasionalisasi Variabel	19
Tabel 4.1. Hasil Uji Reliabilitas dan Validitas 30 Responden.....	26
Tabel 4.2. Karakteristik Responden.....	28
Tabel 4.3. Hasil Uji Reliabilitas 225 Responden	29
Tabel 4.4. Hasil Uji Validitas 225 Responden	30
Tabel 4.5. Hasil Uji Korlmgrov - Smirnov	32
Tabel 4.6. Hasil Uji Multikoleneritas.....	33
Tabel 4.7. Hasil Analisis Regresi Berganda	34
Tabel 4.8. Hasil Analisis Regresi Berganda (<i>Stepwise</i>)	35
Tabel 4.9. Hasil Analisis Regresi Berganda (<i>Excluded Variable</i>)	36
Tabel 4.10. Hasil Analisis Regresi Bersama-sama	38
Tabel 4.11. Koefisien Determinasi.....	39

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian..... 51
Lampiran 2. Hasil Olahan Data Menggunakan SPSS 16 55