

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA MASKAPAI  
PENERBANGAN EXPRESS AIRLINES DI BANDARA BABULLAH  
TERNATE**



**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas Dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar  
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh:

**ANDRI TIYONO**

**B 100 080 108**

**FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA  
2012**

## **HALAMAN PENGESAHAN**

Yang bertandatangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA MASKAPAI PENERBANGAN  
*EXPRESS AIRLINES* DI BANDARA BABULLAH TERNATE**

Yang ditulis oleh:

**ANDRI TIYONO**  
**B 100 080 108**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, September 2012

Pembimbing



(Drs. Ma'ruf, MM)





**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**  
**FAKULTAS EKONOMI**

Jl. Ahmad Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta – 5710102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan dibawah ini:

Nama : ANDRI TIYONO  
NIRM : 08.6.106.02016.500108  
Jurusan : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MASKAPAI  
PENERBANGAN EXPRESS AIRLINES DI BANDARA  
BABULLAH TERNATE  
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi atau gelar dan ijazah yang diberikan Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, September 2012

Yang membuat pernyataan,

.....  
ANDRI TIYONO

## **M O T T O**

*Bacalah dengan nama Tuhanmu yang menciptakan. Dia telah menciptakan manusia dari segumpal darah. Bacalah, dan Tuhanmulah Yang Maha Pemurah. Yang mengajar dengan Qalam. Dialah yang mengajar manusia segala yang belum diketahui.  
(Q.S Al-'Alaq 1-5).*

*Barang siapa menuntut ilmu, maka Allah akan memudahkan baginya jalan menuju surga.  
(H.R Muslim)*

*Musuh yang paling berbahaya di atas dunia ini adalah penakut dan bimbang.  
Teman yang paling setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang teguh.  
( Andrew Jackson)*

*Ketika gagal maka bangkitlah lagi, itu lebih baik daripada meratapi kegagalan.  
(Andri Tiyono)*

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segala kerendahan hati,  
ku persembahkan karya kecil ini untuk:

- Allah SWT, Sang Maha Pengasih lagi Maha Penyayang yang telah memberikan segala nikmat serta karuniaNya.
- Rasullulah SAW, Sang juru selamat bagi setiap umat semoga sholawat dan salam senantiasa tercurah kepada beliau, keluarga dan sahabatnya.
- Ibu dan Ayahku tercinta, yang telah memberikan kasih sayang, cinta, pengorbanan, dukungan dan kebahagian yang begitu indah dalam hidupku, semoga butir-butir keringat, untaian doa dan kesabaran tiada henti mendapat ganjaran disisiNya.
- Adik- adikku tercinta, dan semuanya yang telah memberikan dorongan dan kekuatan dalam hidupku.
- Dia yang hadir dan memberikan dorongan serta memberikan semangat dalam hidupku.
- Sahabat- sahabatku semua, banyak cerita dan pengalaman di kampus, kost Patriot, dan Solo *The Spirit Of Java*.
- Tidore Island, *The beautiful place* Marimoi ngone futuru.

## ABSTRAKSI

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty*) secara parsial maupun simultan terhadap tingkat kepuasan pelanggan dan untuk mengetahui pengaruh yang lebih dominan dari kualitas pelayanan (*tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty*) terhadap tingkat kepuasan pelanggan jasa maskapai penerbangan *Express Airlines* di bandara Babullah Ternate. Dalam penelitian ini bagaimana pengaruh kualitas pelayanan (*service quality*) dilihat dari lima dimensi: *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan *Express Airlines*. Sedangkan hipotesis penelitian ini yaitu kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan *Express Airlines*.

Metode penelitian yang dilakukan merupakan penelitian yang bersifat deskriptif kuantitatif, dan teori yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teori Manajemen pemasaran yang berhubungan dengan kualitas pelayanan. Teknik pengumpulan data dengan mengedarkan daftar pertanyaan (kuesioner) dengan sampel sebanyak 100 responden. Untuk menguji hipotesis digunakan regresi berganda dengan melakukan uji F dan uji t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang dilihat dari lima dimensi: *tangible, reliability, responsiveness, assurance*, dan *emphaty* secara simultan dan parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan *Express Airlines*. Variabel yang memiliki pengaruh signifikan adalah *assurance*, sekaligus paling dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan.

**Kata Kunci:** *Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty* dan Kepuasan pelanggan

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb.*

Alhamdulillah, puji syukur atas kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat, hidayah dan inayah-Nya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis merasa tidak akan pernah berhasil tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak yang dengan penuh perhatian dan kesabaran telah membantu terlaksananya penulisan skripsi ini. Untuk itu pada kesempatan kali ini penulis menyampaikan rasa terima kasih sebanyak-banyaknya atas segala bentuk bantuan dan kontribusinya, yaitu kepada:

1. Bapak Dr. Triyono, SE, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Agus Muqorobin, MM. selaku Ketua Program Studi Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Drs. Ma'ruf, MM. selaku dosen pembimbing yang telah memberi pengarahan dalam penulisan skripsi ini dengan sabar.
4. Bapak Drs. Kusdiyanto, M.Si. selaku Pembimbing Akademik kelas E angkatan 2008.

5. Bapakku Karjono dan Ibuku Mujiati, hanya ucapan terimakasih yang bisa saya berikan, yang telah banyak memberikan bantuan baik materiil dan moril sehingga penulis dapat menyelesaikan pendidikan dan penulisan skripsi ini.
6. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang telah kalian berikan.

Dengan selesainya penulisan skripsi ini, penulis berharap karya ini dapat memberikan wawasan yang berkesinambungan untuk dapat dikembangkan oleh generasi berikutnya sebagai warisan akademik. Penulis menyadari bahwa penyusunan karya ilmiah ini masih jauh dari sempurna, untuk itu penulis sangat berterimakasih apabila diantara pembaca ada yang berkenan memberikan saran atau kritik yang sifatnya membangun guna memperluas wawasan penulis.

*Wassalamu'alaikum Wr. Wb.*

Surakarta, September 2012  
Penulis

**ANDRI TIYONO**

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PENGESAHAN .....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN MOTTO .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRAKSI .....	vi
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	4
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan Skripsi .....	5
<b>BAB II. LANDASAN TEORI</b>	
A. Kajian Teori .....	7
B. Tinjauan Penelitian Terdahulu .....	22
C. Kerangka Pemikiran .....	24
D. Pengembangan Hipotesis .....	25
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>	
A. Jenis Penelitian .....	26
B. Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel .....	26
C. Teknik Pengumpulan Data.....	28
D. Jenis dan Sumber Data .....	28
E. Identifikasi Variabel .....	28
F. Definisi Operasional Variabel .....	28

G. Metode Analisis Data .....	29
-------------------------------	----

#### BAB IV. ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Maskapai Penerbangan <i>Express Airlines</i> .....	36
B. Karakteristik Responden .....	38
C. Uji Validitas dan Reliabilitas .....	40
D. Uji Asumsi Klasik.....	44
E. Analisis Regresi Linier Berganda .....	46
F. Uji Hipotesis.....	48

#### BAB V. PENUTUP

A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	56

#### DAFTAR PUSTAKA

#### LAMPIRAN

## **DAFTAR TABEL**

	Halaman	
Tabel IV.1.	Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	38
Tabel IV.2.	Karakteristik Responden Berdasarkan Usia .....	38
Tabel IV.3.	Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	39
Tabel IV.4.	Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi Menggunakan Jasa Penerbangan Express Airlines .....	40
Tabel IV.5.	Validitas Item Variabel <i>Tangibles</i> (X <sub>1</sub> ).....	41
Tabel IV.6.	Validitas Item Variabel <i>Reliability</i> (X <sub>2</sub> ).....	41
Tabel IV.7.	Validitas Item Variabel <i>Responsiveness</i> (X <sub>3</sub> ).....	41
Tabel IV.8.	Validitas Item Variabel <i>Assurance</i> (X <sub>4</sub> ).....	42
Tabel IV.9	Validitas Item Variabel <i>Emphaty</i> (X <sub>5</sub> ) .....	42
Tabel IV.10.	Validitas Item Variabel Kepuasan Pelanggan (Y).....	43
Tabel IV.11.	Hasil Uji Reliabilitas .....	43
Tabel IV.12.	Hasil Uji Normalitas.....	44
Tabel IV.13.	Hasil Uji Multikolinieritas.....	45
Tabel IV.14.	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	46
Tabel IV.15.	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda .....	47
Tabel IV.16.	Hasil Analisis Uji F .....	49
Tabel IV.17.	Hasil Analisis Uji t .....	50
Tabel IV.18.	Hasil Uji Koefisien Determinasi .....	54

## **DAFTAR GAMBAR**

	Halaman
Gambar 2.1. Konsep Kepuasan Pelanggan .....	18
Gambar 2.2. Model Kerangka Pemikiran.....	25