

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA  
INDONESIA DI KOTA SOLO**



**SKRIPSI**

Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat–Syarat Guna  
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi  
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis  
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

**TRI HASTUTI HANDAYANI**

**NIM : B 200 090 007**

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

**2013**

## HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA  
INDONESIA DI KOTA SOLO**

Yang ditulis oleh:

**TRI HASTUTI HANDAYANI**

**B 200 090 007**

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2013

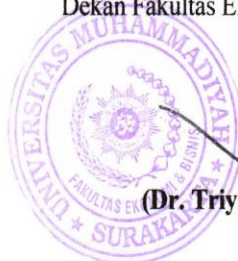
Pembimbing




**(Dra. Rina Trisnawati, Ak., M.Si., Ph.D)**

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS



  
**(Dr. Triyono, SE., M.Si.)**



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

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

**PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **TRI HASTUTI HANDAYANI**  
NIRM : **09.6.106.02030.50007**  
Jurusan : **AKUNTANSI**  
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI  
PENERBANGAN GARUDA INDONESIA DI KOTA SOLO**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya 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 dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,..... **Juli 2013**.....

Yang membuat pernyataan,

**TRI HASTUTI HANDAYANI**

## **MOTTO**

“Lihatlah mereka yang lebih tidak beruntung dari pada dirimu,  
sehingga kau tidak mungkin tidak berpuas diri atas keberuntungan  
yang diberikan Allah kepadamu”

**(Nabi Muhammad SAW)**

“Kebanyakan dari kita tidak mensyukuri apa yang sudah kita miliki,  
tetapi kita selalu menyesali apa yang belum kita capai”

**(Schopenhauer )**

“Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan; jangan pula lihat masa  
depan dengan ketakutan; tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh  
kesadaran”

**(James Thurber)**

“Sebetulnya hidup ini sangat sederhana, tetapi kita merumitkannya  
dengan rencana yang tidak kita laksanakan, dengan janji yang tidak  
kita penuhi, dengan kewajiban yang kita lalaikan, dan dengan  
larangan yang kita langgar”

**(Mario Teguh)**

## PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan karya ini untuk:

- ♥ Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan melimpahkan keberkahanNya dalam hidup ini.
- ♥ Bapak Ibu dan Kakak-kakak ku tercinta yang telah menjadi motivator dalam hidupku yang selalu mendo'akan dan menyayangiku serta membimbingku hingga sampai sekarang ini.
- ♥ Suamiku tersayang, yang telah memberikan motivasi baik moral maupun spiritual selama pengerjaan skripsi ini.
- ♥ Keluarga Besar Garuda Indonesia terutama Hajj Crew SOC dari tahun 2004 sampai 2013 yang selalu memberikam support dan mewarnai hari-hariku hampir 10 tahun terakhir. **You're My Pride**
- ♥ Sahabat-sahabatku seperjuangan angkatan 2009 terutama kelas A dimanapun kalian berada. **SUKSES SELALU MENYERTAI KITA SEMUA.**

## KATA PENGANTAR



**Assalamu ‘alaikum Wr. Wb.**

*Alhamdulillahillobbil Alamin.* Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA DI KOTA SOLO** dengan baik.

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemampuan dan kekuatan pada hambanya yang lemah ini.
2. Papa dan Ibu tercinta, atas cinta dan doa tulus yang tak pernah putus.
3. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Triyono, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak Dr. Fatchan Achyani, Msi selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak Drs. M. Abdul Aris, Ak, M.Si selaku Sekretaris Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Dra. Rina Trisnawati, Ak., M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dari awal semester sampai akhir semester dan selalu mendampingi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mendidik dan membimbing peneliti selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Mbak Ota, Budhaa, Om Dodo, Om Bara, Om Hant, Mas Wal dan keponakan tersayangku Maulana lham yang selalu ada untuk memberiku semangat dan keceriaan. *YOU'RE THE BEST SPIRITS IN MY LIFE*
10. M.Rofiq Hermawan atas segala cinta dan limpahan kasih sayang kepada penulis dan amanah dari Allah ini. **Trimakasih Papa atas perhatian dan segala cintanya ☺**
11. Bapak Drs. Heri Susanto, Dra. Siti Chobsah, M. Achyar Hamid, Mustofa Hilmi, Irma Ayu R yang menjadi orang tua dan adik baru buat penulis. Trimakasih atas support, doa, dan anterannya setiap mau ke kampus ☺
12. Eviana Setiadi teman satu bimbingan, terimakasih atas perhatian, bantuan dan apapun yang penulis butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.

13. Sahabat seperjuangan (Intancil, Dhilul, Pupud, Lala, Ika, Yudhi, Rivan, Sigit, Yusuf, Fahri, Bangkit, Adit, Inul, Intandud, Endang, Lia, Vera dan yang lainnya) atas tahun-tahun terbaik, diskusi bermakna dan dalam membantu penyelesaian penyusunan skripsi.

14. Rekan-rekan Hajj Crew SOC especially to SA 08. Purser Henny Isnaniar, Mbak Novi Teha, Mbak Retno my roommate and nice sister, Mbak Happy, Mbak Detty, Mbak Novi Mulyo, Silvia Sindya, Rika Christine, Alfian Hafid, Bambang Murchito, dan Rosita **“THANKS FOR GREATEST MOMENT WITH YOU”**

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat dan pengetahuan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berterima kasih apabila ada yang memberikan kritik dan saran yang dapat membangun untuk menambah pengetahuan. Semoga karya ini bisa menjadi bagian dari perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi.

**Wassalamu ‘alaikum Wr. Wb.**

Surakarta, Juli 2013

Penulis



**DAFTAR ISI**

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN .....	iii
MOTTO .....	iv
PERSEMBAHAN .....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
ABSTRAKSI .....	xiii
BAB I    PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah .....	5
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
E. Sistematika Penulisan .....	6
BAB II    TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Harga.....	8
B. Kepuasan Pelanggan .....	10

	C. Kualitas Pelayanan .....	20
	D. Penelitian Terdahulu .....	23
	E. Kerangka Pemikiran .....	29
	F. Hipotesis.....	30
BAB III	METODE PENELITIAN .....	32
	A. Desain Penelitian.....	32
	B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	32
	C. Data dan Sumber Data .....	32
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
	E. Definisi Operasional.....	33
	F. Teknik Pengolahan Data .....	33
	G. Metode Analisis Data.....	33
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	38
	A. Deskripsi Data.....	38
	B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
	C. Pengujian Instrumen Data .....	40
	D. Pengujian Kualitas Data.....	43
	E. Pengujian Hipotesis.....	33
	F. Pembahasan.....	33
BAB V	PENUTUP.....	56
	A. Kesimpulan.....	56
	B. Keterbatasan Penelitian .....	57
	C. Saran .....	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

**DAFTAR TABEL**

Tabel IV.1 Jenis Kelamin Responden .....	44
Tabel IV.2 Kelompok Umur Responden .....	44
Tabel IV.3 Pendidikan Terakhir Responden .....	45
Tabel IV.4 Status Responden .....	47
Tabel IV.5 Keanggotaan GFF Responden .....	50
Tabel IV.6 Uji Validitas Harga .....	53
Tabel IV.7 Uji Validitas Tangible .....	55
Tabel IV.8 Uji Validitas Reliability .....	33
Tabel IV.9 Uji Validitas Responsiveness .....	33
Tabel IV.10 Uji Validitas Assurance .....	33
Tabel IV.11 Uji Validitas Emphaty .....	33
Tabel IV.12 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan .....	33
Tabel IV.13 Hasil Uji Reliabilitas .....	33
Tabel IV.14 Hasil Uji Normalitas .....	33
Tabel IV.15 Hasil Uji Multikolinieritas .....	33
Tabel IV.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas .....	33
Tabel IV.17 Hasil Uji t .....	33
Tabel IV.18 Hasil Uji F .....	33

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	xi
------------------------------------	----

## ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Masalah yang dibahas adalah Bagaimana pengaruh harga, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari kuesioner yang telah diisi oleh 89 responden dengan teknik *convenience sampling* dimana responden tersebut adalah pelanggan Garuda Indonesia yang tergabung dalam *Garuda Frequent Flyer* dan sering melakukan penerbangan dengan rute Jakarta-Solo pulang pergi. Metode analisis data yang digunakan adalah uji reliabilitas, uji validitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedasitas), analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t, uji F, koefisien determinasi).

Berdasarkan hasil analisis variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh dari nilai signifikansi  $0,001 < \alpha = 0,05$  atau H1 diterima. Variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dapat dilihat dari nilai signifikansi  $0,010 < \alpha = 0,05$  atau H2 diterima. Variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dilihat dari nilai signifikansi  $0,036 < \alpha = 0,05$  atau H3 diterima. Variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi  $0,033 < \alpha = 0,05$  atau H4 diterima. Variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dilihat dari nilai signifikansi  $0,030 < \alpha = 0,05$  atau H5 diterima. Variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dapat dilihat dari signifikansi  $0,025 < \alpha = 0,05$  atau H6 diterima.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan