

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul: Pengaruh Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Indonesia Air Asia Pada Bandara Husein Sastranegara Tahun 2012

Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Manajemen Bisnis di Institut Manajemen Telkom. Selama penulisan skripsi ini, penulis telah mendapat bantuan dan perhatian yang besar dan tulus dari berbagai pihak, baik moral maupun materil. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini adalah sebagai berikut:

1. Bapak Ir. Husni Amani, MM, Msc. Selaku Rektor Institut Manajemen Telkom, bapak Ir . Yusuf Budiana, MBA. Selaku Dekan Institut Manajemen Telkom, ibu Ade Irma Susanty, Dra, MM. Selaku Kaprodi Institut Manajemen Telkom, atas bantuan langsung maupun tidak langsung yang diberikan selama penulis mengikuti studi.
2. Bapak Imanuddin Hasbi, ST., MM. Selaku dosen pembimbing yang telah bersedia memberikan pengarahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Bapak Osa Omar Sharif, Ssi., MSM. dan bapak Jurry Hatammimi, SE., MM selaku Penguji Skripsi, terimakasih atas koreksi, arahan, dan nasehat untuk kebaikan penelitian ini.
4. Ibu Damayanti Octavia, SE., MM. dan Ibu Indira Rachmawati, ST., MM selaku penguji proposal skripsi, terimakasih atas koreksi, arahan dan nasehat untuk kebaikan penelitian ini.

5. Seluruh dosen di Institut Manajemen Telkom dan seluruh staf yang telah memberikan arahan, pengetahuan dan ilmu kepada penulis untuk dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. Kedua orang tua kuter cinta Bapak Alex Samsir dan Ibu Purwaningsih, terimakasih atas semangat, motivasi, dan doa yang selalu mengiringi perjalanan dalam menyelesaikan kripsi ini.
7. Ketiga Saudaraku, kakak Heni susanti dan adik Aris Mayura dan Dania Nanda Sari, untuk semangat dan doanya.
8. Terimakasih teman-temansatu bimbingan Imma Octarina yang selalu mensupport dan membantu penulis.
9. Terimakasih teman-teman kelas B 2008 yang membantu mencari solusi, member doa dan semangat Ike Ayesha, Baeti Nur Widya, Nurlita Prajayanti, dll.
10. Seluruh Pihak yang tanpa mengurangi rasa hormat tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas bantuan dan dorongan selama penulisan skripsi.

Penulis menyadari adanya kekurangan dalam penyusunan skripsi ini dan masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, saran serta kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Terima kasih.

Bandung, 6 Maret 2013

Rahmawati

## LEMBAR PERSEMBAHAN

Syukur Alhamdulillah kini tetesan impianmu telah berhasil kuwujudkan dalam Bentuk impian yang nyata

Ayah, ibu dengan do'amu aku melangkah. Dengan restumu aku memperjuangkan amanatmu. Do'amu adalah kekuatanku. Restumu adalah perjuanganku.

Ku tahu, Semua yang aku berikan dan lakukan belum cukup untuk Membalas Pergorbanmu. Dengan jarimu kau rawat aku, dengan kasih sayangmu kau besarkan aku dan dengan tetesan keringatmu kau buat aku menjadi orang yang berfikir. Tapi, kini terimalah persembahan ini sebagai tanda bakti ku kepada Ayah dan Ibu. Dengan beribu Terima kasih dan maaf, aku aturkan kepada Ayah dan Ibu Semoga kelak aku dapat memberikan yang terbaik kepada Ayah dan ibu tercinta, serta kakak dan adik-adikku yang tersayang yang telah memberikan segenap rasa cinta, kasih sayang, semangat, motivasi, dan doa yang tak terhingga dalam menyelesaikan skripsi ini

Kupersembahkan untuk orang-orang yang kucintai dan Terkasih dalam hidupku

Ayah : Alex Samsir

Ibu : Purwaningsih

Serta kepada Seluruh keluargaku yang kusayangi dan kukasihi. Semoga Allah memberikan Rahmat dan hidayah-Nya kepada kita semua. Amin

## DAFTAR ISI

<b>COVER .....</b>	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN .....</b>	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYATAAN .....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PERSEMBAHAN.....</b>	<b>vi</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xvii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xxii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	1
1.1.1 Profil Indonesia AirAsia .....	1
1.1.2 Visi dan Misi.....	2
1.1.3 Produk dan Layanan .....	3
1.2 Latar Belakang Masalah.....	3
1.3 Rumusan Masalah.....	12
1.4 Tujuan Penelitian .....	12
1.5 Kegunaan Penelitian.....	12
1.5.1 Kegunaan Penelitian .....	12
1.5.2 Kegunaan Praktis.....	13
1.6 Sistematika Penulisan.....	13
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....</b>	<b>15</b>
2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	15

2.1.1	Pengertian Pemasaran .....	15
2.1.2	Bauran Pemasaran .....	15
2.1.3	Harga ( <i>Pricing</i> ) .....	16
2.1.4	Kualitas Pelayanan .....	19
2.1.5	Kepuasan.....	22
2.1.6	Penelitian terdahulu .....	27
2.2	KerangkaPemikiran.....	48
2.3	Hipotesis Penelitian.....	51
2.4	Lingkup Penelitian .....	52
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>54</b>
3.1	Jenis Penelitian .....	54
3.2	Operasionalisasi Variabel .....	59
3.2.1	Skala Pengukuran .....	56
3.3	Tahapan Penelitian.....	61
3.4	Populasi dan Sampel .....	62
3.4.1	Populasi .....	62
3.4.2	Sampel .....	62
3.4.3	Teknik <i>Sampling</i> .....	63
3.5	Pengumpulan Data .....	63
3.5.1	Data Primer .....	64
3.5.2	Data Sekunder .....	64
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	64
3.6.1.	Uji Validitas .....	64
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	67
3.7	Teknik Analisis Data.....	69
3.7.1	Rank order.....	69
3.7.2	Analisis Jalur.....	71

3.7.3	Uji Hipotesis .....	76
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>78</b>
4.1	Karakteristik Responden .....	78
4.1.1	Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
4.1.2	Berdasarkan Usia.....	79
4.1.3	Berdasarkan Pekerjaan.....	79
4.1.4	Berdasarkan Penghasilan Perbulan .....	81
4.1.5	Berdasarkan Frekuen Penggunaan dalam Satu Tahun ....	82
4.1.6	Berdasarkan Lama penggunaan.....	83
4.1.7	Berdasarkan Pengeluaran Sekali Jalan.....	84
4.2	Pembahasan .....	85
4.2.1	Tanggapan Responden Terhadap Harga yang dilakukan Maskapai Penerbangan Indonesia Air Asia....	85
4.2.1.1	Penurunan Harga di Musim-musim tertentu Seperti dihari-hari biasa sudah tepat.....	85
4.2.1.2	Pemberian Rabat Tunai atau Potongan untuk Pembelian dalam Jumlah Besar Menguntungkan.....	86
4.2.1.3	Promosi Harga menggunakan satu atau Dua Angka ganjil dibelakang Menarik.....	87
4.2.1.4	Harga Promosi yang Diberikan Indonesia Air Asia sangat Murah.....	88
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan yang dilakukan Maskapai Penerbangan Indonesia Air Asia.....	89
4.2.2.1	Peralatan yang digunakan Indonesia Air Asia modern .....	90

4.2.2.2	Karyawan Indonesia Air Asia memiliki penampilan rapi.....	91
4.2.2.3	Fasilitas Yang Menarik Secara Visual .....	92
4.2.2.4	Ruangan Pesawat Terpelihara Kebersihannya.....	93
4.2.2.5	Ruangan Toilet Terpelihara Keberihannya.....	94
4.2.2.6	Tampilan Armada Pesawat Yang Mengesankan.....	95
4.2.2.7	Para Pramugari Ramah Dalam Melayani Penumpang Saat Berada Dalam Pesawat .....	96
4.2.2.8	Memberikan Perhatian Kepada Pelanggan.....	97
4.2.2.9	Karyawan Memahami Kebutuhan Pelanggan..	98
4.2.2.10	Petugas Kru Udara Selalu Menginformasikan Posisi Pesawat .....	97
4.2.2.11	Petugas Kru Udara Selalu Menginformasikan Kondisi Perjalanan Selama Penerbangan .....	100
4.2.2.12	Petugas Kru Udara Selalu Mengdahulukan Kepentingan Penumpang .....	101
4.2.2.13	Keberangkatan Tepat Pada Waktunya .....	102
4.2.2.14	TibaKe Kota Waktu Tujuan Sesuai Jadwal.....	103
4.2.2.15	Tersedianya Petunjuk Keselamatan Penerbangan .....	104
4.2.2.16	Alat-Alat Keselamatan Tersedia.....	105
4.2.2.17	Alat-Alat Keselamatan Mudah Dijangkau .....	106
4.2.2.18	Tempat Duduk Beserta Sabuk Pengaman Berfungsi Dengan Baik.....	107
4.2.2.19	Kabin Penyimpan Barang Perfungsi Dengan Baik .....	108

4.2.2.20	Proses ticketing yang tidak berbelit- beli/mudah.....	109
4.2.2.21	Tersedianya bermacam-macam tarif bagasi yang terjangkau .....	110
4.2.2.22	Tersedianya menu makanan yang bervariasi ...	111
4.2.2.23	Kecepatan Penanganan Keluhan Pelanggan....	112
4.2.2.24	Petugas Kru Udara Selalu Siap Sedia .....	113
4.2.2.25	Petugas Kru Udara Mudah Dihubungi.....	114
4.2.2.26	Taat Akan Peraturan Keselamatan.....	115
4.2.2.27	Citra Perusahaan Yang Baik Dan Terpercaya.....	116
4.2.2.28	Memiliki Karyawan Yang Professional .....	117
4.2.2.29	Selama Dalam Penerbangan Penumpang Merasa Aman .....	118
4.2.2.30	Selama Dalam Pesawat Penumpang Merasa nyaman.....	119
4.2.2.31	Petugas Kru Udara Mampu Berkomunikasi Dengan Baik Dan Efektif.....	120
4.2.3	Tanggapa Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Indonesia Air Asia .....	121
4.2.3.1	Pelanggan Indonesia Air Asia Tidak Memiliki Keluhan Terhadap Air Asia.....	121
4.2.3.2	Pelanggan Indonesia Air Asia Senang Atas Harga Yang Diberikan .....	122
4.2.3.3	Pelanggan Indonesia AirAsia Senang Atas Kualitas Pelayanan Yang Diberikan.....	123
4.2.3.4	HargaYang Diberikan Indonesia Air Asia Sesuai Dengan Harapan .....	124



4.2.3.5	Kualitas Pelayananana Yang Diberikan Indonesia Air Asia Sesuai Dengan Harapan .....	125
4.2.3.6	Kunerja Memenuhi Ekspektasi Pelanggan.....	126
4.2.3.7	Puas Terhadap Maskapai Penerbangan Indonesia Air Asia.....	127
4.2.4	Pembahasan Harga .....	128
4.2.5	Pembahasan Kualitas Pelayanan.....	129
4.2.5.1	Pembahasan Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	131
4.2.5.2	Pembahasan Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	132
4.2.5.3	Pembahasan Keandalan( <i>Reliability</i> ) .....	134
4.2.5.4	Pembahasan Daya Tanggap ( <i>Responsiveness</i> )	135
4.2.5.5	Pembahasan Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	137
4.2.6	Pembahasan Kepuasan Pelanggan .....	138
4.2.7	Syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam analisis jalur...	140
4.2.8	Pengaruh Harga ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Secara Simultan Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Indonesia Air Asia.....	143
4.2.9	Pengaruh Harga ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Secara Parsial Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Indonesia Air Asia.....	147
4.2.10	Korelasi Antar Variabel .....	150
4.2.11	Besar Pengaruh Harga ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) Terhadap Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan Indonesia Air Asia .....	152
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>		<b>155</b>
5.1	Kesimpulan.....	155
5.2	Saran .....	156

5.2.1	Bagi Maskapai Penerbangan Indonesia Air Asia.....	156
5.2.2	Bagi Penelitian Selanjutnya .....	157

<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>158</b>
-----------------------------	------------

<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>165</b>
-----------------------	------------

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Nasional Maskapai Penerbangan Pada Tahun 2009-2011.....	4
Tabel 1.2Daftar Maskapai Penerbangan Berjadwal Nasional Di Indonesia .....	5
Tabel 1.3 Tabel Harga Promosi Di Berbagai Maskapai Penerbangan....	6
Tabel 2.1 Atribut Servqual .....	21
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel.....	55
Tabel 3.2SkalaLikert.....	60
Tabel 3.3 Hasil Uji Validitas .....	66
Tabel 3.4 Hasil Uji Reliabilitas.....	68
Tabel 3.5 Klasifikasi Kriteria Penilaian Persentase .....	70
Tabel 3.6 Kriteria NilaiJ enjang.....	70
Tabel 4.1 Uji Variabel Harga ( $X_1$ ) dengan Kepuasan Pelanggan.....	140
Tabel 4.2 Uji Variabel Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) dengan Kepuasan Pelanggan.....	141

Tabel 4.3 Hasil Uji Korelasi.....	142
Tabel 4.4 Hasil Uji R .....	145
Tabel 4.5 Hasil Uji F.....	146
Tabel 4.6 Hasil Uji T .....	148
Tabel 4.7 Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial .....	149
Tabel 4.8 Hasil Uji Korelasi.....	150
Tabel 4.9 Pengaruh $X_1X_2$ Terhadap Y.....	153

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Customer Perceptions of Quality and Customer Satisfaction	26
Gambar 2.2 Model Kerangka Pemikiran.....	51
Gambar 3.1 Tahapan Penelitian.....	61
Gambar 3.2 Nilai Jenjang Indikator .....	71
Gambar 3.3 Diagram Jalur .....	73
Gambar 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	78
Gambar 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	79
Gambar 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	80
Gambar 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan Perbulan	81
Gambar 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Frekuensi penggunaan dalam Satu Tahun .....	82
Gambar 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Lama Penggunaan ...	83
Gambar 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran perbulan .....	84
Gambar 4.8 Penurunan Harga di Musim-musim tertentu Seperti dihari-hari biasa sudah tepat.....	85

Gambar 4.9	Pemberian Rabat Tunai atau Potongan untuk Pembelian dalam Jumlah Besar Menguntungkan .....	86
Gambar 4.10	Promosi Harga menggunakan satu atau Dua Angka ganjil dibelakang Menarik .....	87
Gambar 4.11	Harga Promosi yang Diberikan Indonesia Air Asia sangat Murah .....	88
Gambar 4.12	Peralatan yang digunakan Indonesia Air Asia modern .....	90
Gambar 4.13	Karyawan Indonesia Air Asia memiliki penampilan rapi .	91
Gambar 4.14	Fasilitas Yang Menarik Secara Visual .....	92
Gambar 4.15	Ruangan Pesawat Terpelihara Kebersihannya.....	93
Gambar 4.16	Ruangan Toilet Terpelihara Keberihannya .....	94
Gambar 4.17	Tampilan Armada Pesawat Yang Mengesankan .....	95
Gambar 4.18	Para Pramugari Ramah Dalam Melayani Penumpang Saat Berada Dalam Pesawat .....	96
Gambar 4.19	Memberikan Perhatian Kepada Pelanggan.....	97
Gambar 4.20	Karyawan Memahami Kebutuhan Pelanggan.....	98
Gambar 4.21	Petugas Kru Udara Selalu Menginformasikan Posisi Pesawat .....	99

Gambar 4.22	Petugas Kru Udara Selalu Menginformasikan Kondisi Perjalanan Selama Penerbangan.....	100
Gambar 4.23	Petugas Kru Udara Selalu Mendahulikan Kepentingan Penumpang.....	101
Gambar 4.24	Keberangkatan Tepat Pada Waktunya .....	102
Gambar 4.25	Tiba Ke Kota Waktu Tujuan Sesuai Jadwal.....	103
Gambar 4.26	Tersedianya Petunjuk Keselamatan Penerbangan.....	104
Gambar 4.27	Alat-Alat Keselamatan Tersedia.....	105
Gambar 4.28	Alat-Alat Keselamatan Mudah Dijangkau .....	106
Gambar 4.29	Tempat Duduk Beserta Sabuk Pengaman Berfungsi Dengan Baik .....	107
Gambar 4.30	Kabin Penyimpan Barang Berfungsi Dengan Baik.....	108
Gambar 4.31	Proses <i>ticketing</i> yang tidak berbelit-belit/mudah.....	109
Gambar 4.32	Tersedianya bermacam-macam tarif bagasi yang terjangkau .....	110
Gambar 4.33	Tersedianya menu makanan yang bervariasi .....	111
Gambar 4.34	Kecepatan Penanganan Keluhan Pelanggan.....	112
Gambar 4.35	Petugas Kru Udara Selalu Siap Sedia .....	113
Gambar 4.36	Petugas Kru Udara Mudah Dihubungi.....	114

Gambar 4.37	Taat Akan Peraturan Keselamatan.....	115
Gambar 4.38	Citra Perusahaan Yang Baik Dan Terpercaya .....	116
Gambar 4.39	Memiliki Karyawan Yang Professional .....	117
Gambar 4.40	Selama Dalam Penerbangan Penumpang Merasa Aman....	118
Gambar 4.41	Selama Dalam Pesawat Penumpang Merasa Nyaman .....	119
Gambar 4.42	Petugas Kru Udara Mampu Berkomunikasi Dengan Baik Dan Efektif .....	120
Gambar 4.43	Pelanggan Indonesia Air Asia Tidak Memiliki Keluhan Terhadap Air Asia .....	121
Gambar 4.44	Pelanggan Indonesia Air Asia Senang Atas Harga Yang Diberikan .....	122
Gambar 4.45	Pelanggan Indonesia Air Asia Senang Atas Kualitas Pelayanan Yang Diberikan .....	123
Gambar 4.46	Harga Yang Diberikan Indonesia Air Asia Sesuai Dengan Harapan.....	124
Gambar 4.47	Kualitas Pelayanan Yang Diberikan Indonesia Air Asia Sesuai Dengan Harapan .....	125
Gambar 4.48	Kunjungan Memenuhi Ekspektasi Pelanggan.....	126
Gambar 4.49	Puas Terhadap Maskapai Penerbangan Indonesia Air Asia.....	127



Gambar 4.50	Garis Kontinum Variabel Harga .....	129
Gambar4.51	Garis Kontinum Variabel Kualitas Pelayanan .....	130
Gambar 4.52	Garis Kontinum sub Variabel Bukti Fisik ( <i>Tangible</i> ).....	131
Gambar 4.53	Garis Kontinum sub Variabel Empati ( <i>Emphaty</i> ).....	133
Gambar 4.54	Garis Kontinum sub Variabel Kehandalan ( <i>Reliability</i> )....	134
Gambar 4.55	Garis Kontinum sub Variabel DayaTanggap ( <i>Responsiveness</i> ) .....	136
Gambar 4.56	Garis Kontinum sub Variabel Jaminan ( <i>Assurance</i> ).....	137
Gambar 4.57	Garis Kontinum Variabel Kepuasan Pelanggan .....	139
Gambar 4.58	Hasil Uji Noralitas .....	143
Gambar 4.59	Diagram JalurVariabelPenelitian.....	144
Gambar 4.60	Distribusi t, Penolakan atau Penerimaan $H_0$ .....	149
Gambar 4.61	Diagram Jalur Dalam Nilai t Dan Nilai Beta.....	152

## DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner .....	166
Output Hasil SPSS 16.0 .....	172
Tabulasi Data Kuesioner .....	175