

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

COVER	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
LEMBAR PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xxii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
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
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN.....	15
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
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....		54
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
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....		78
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
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN		155
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

DAFTAR PUSTAKA	158
-----------------------------	------------

LAMPIRAN	165
-----------------------	------------

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