

KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Yesus Kristus. Berkat kasih dan karuniaNYA sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul "**Pengaruh *Service Quality* dan *Price* Terhadap Kepuasan Konsumen Airasia di Bandung**", dalam memenuhi salah satu syarat mendapat gelar Sarjana Manajemen Bisnis di IM Telkom.

Penulis menyadari adanya keterbatasan kemampuan dan pengalaman penulis yang masih dalam proses belajar, sehingga skripsi ini masih belum sempurna, penulis mengharapkan kritik serta saran yang membangun dan bermanfaat bagi kesempurnaan skripsi ini. Dalam penyusunan hingga terselesaikannya skripsi ini, penulis mendapat banyak bantuan dan kontribusi dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada :

1. Bapak Tjahjono Djatmiko, Ir., MBA selaku pembimbing saya yang telah bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan arahan, masukan, doa, serta berbagai ilmu dan nasehat yang terbaik kepada penulis
2. Bapak Surbakti dan Nande Biringterimakasih atas doa, kasih sayang, kesabaran, tuntunan dan dukungan moral dan materil. Skripsi ini merupakan hadiah terbaik yang akan penulis dedikasikan kepada Bapak dan Mamak. Abangku Dian David Surbakti yang selalu mendukung dan memberi semangat.
3. Ibu Maya Ariyanti, Dr., SE., MM dan Ibu Eka Yuliana, ST., MSMselaku penguji proposal skripsi saya. Terimakasih banyak atas saran dan masukan yang berharga.
4. Ibu Nurvita Trianasari, S.Si., M.Stat. dan Ibu Eka Yuliana, ST., MSM selaku penguji sidang tugas akhir saya. Terimakasih atas masukan dan koreksinya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

5. Seluruh dosen, karyawan IMT, civitas akademik yang telah membantu kelancaran penulisan skripsi ini.
6. Rekan-rekan satu kosan Agustina Simanjuntak, Nindyatmi Purwantini, Pulinda Sinaga yang boleh untuk saling membantu dalam pengerjaan skripsi ini.
7. Rekan-rekan sepelayanan di PMK dan seperjuangan skripsi, KK Timothy, KK Daud dan Pasukan R terimakasih buat dukungan dan semangat yang luar biasa.
8. Dan semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas dukungannya dalam penyelesaian Skripsi ini.

Tiada harapan yang lebih indah dari skripsi ini selain untuk memberikan sebesar-besarnya manfaat bagi seluruh pembaca sehingga dapat dipergunakan sebagai masukan informasi bagi pihak yang berkepentingan. Semoga Tuhan selalu memberkati kita semua.

Bandung, 21 Maret 2013

Fitra Anggraini Surbakti

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN.....	i
HALAMAN ABSTRAK	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Gambaran Umum Obyek Penelitian	1
1.1.1 Profil Perusahaan PT. AirAsia Indonesia	1
1.1.2 Visi Misi Perusahaan	2
a. Visi	2
b. Misi	3
1.1.3 Pola Operasi.....	3
1.2 Latar Belakang Masalah	4
1.3 Rumusan Masalah.....	9
1.4 Tujuan Penelitian	9
1.5 Kegunaan Penelitian	10

1.6 Sistematika Penulisan	10
---------------------------------	----

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN LINGKUP PENELITIAN

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	12
2.1.1 Rangkuman Teori	12
2.1.2 Jasa (<i>service</i>)	12
2.1.3 Kualitas.....	14
2.1.4 Harga	19
2.1.5 Kepuasan Konsumen	27
2.2 Penelitian Terdahulu.....	32
2.3 Kerangka Pemikiran	45
2.4 Hipotesis Penelitian	47
2.5 Batasan Penelitian	47

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	48
3.2 Variabel Operasional	48
3.3 Tahapan Penelitian	52
3.4 Populasi dan Sampel.....	54
3.4.1 Populasi	54
3.4.2 Sampel	54
3.4.3 Teknik Sampling	55

3.5 Pengumpulan Data.....	56
3.5.1 Data Primer.....	56
3.5.2 Data Sekunder	57
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	57
3.6.1 Uji Validitas.....	58
3.6.2 Uji Reliabilitas	63
3.7 Teknik Analisis Data	65
3.7.1 Analisis Statistik Deskriptif.....	65
3.7.2 <i>Method of Successive Interval (MSI)</i>	67
3.7.3 Koefisien Determinasi (R^2).....	68
3.7.4 Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>).....	69
3.7.5 Pengujian Hipotesis	71

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Analisis Karakteristik Responden.....	73
4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin ...	75
4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	77
4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Jasa AirAsia Indonesia	78

4.1.6	Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan	79
4.1.7	Karakteristik Responden Berdasarkan Faktor Utama Menggunakan Jasa Penerbangan AirAsia	80
4.2	Tanggapan Responden Tentang Variabel Penelitian	81
4.2.1	Tanggapan Responden Tentang Variabel <i>Service Quality</i>	81
4.2.2	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Price</i>	91
4.2.3	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	93
4.3	Analisis Data	95
4.3.1	Perhitungan Analisis Jalur (<i>Path Analysis</i>)	96
a.	Analisis Korelasi	96
b.	Analisis Jalur	98
4.3.2	Pengujian Hipotesis	100
a.	Pengujian Koefisien Jalur Secara Simultan	100
b.	Pengujian Koefisien Jalur Secara Parsial	102
c.	Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung <i>Service Quality, Price</i> dan Kepuasan Kpnsumen	104

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1	Kesimpulan	107
5.2	Saran.....	108
5.2.1	Saran Bagi Perusahaan	108

5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya.....	109
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	111

DAFTAR TABEL

TABEL 1.1	Daftar Rute AirAsia Indonesia	7
TABEL 2.1	Penelitian Terdahulu	32
TABEL 2.2	Hipotesis Penelitian	47
TABEL 3.1	Operasional Variabel	50
TABEL 3.2	Hasil Uji Validitas <i>Service Quality</i> (X_1).....	60
TABEL 3.3	Hasil Uji Validitas <i>Price</i> (X_2).....	60
TABEL 3.4	Hasil Uji Validitas Kepuasan Konsumen (Y).....	61
TABEL 3.5	Hasil Uji Validitas <i>Service Quality</i> (X_1) setelah item tidak valid 5, 7, 9, 14, 15 dibuang	62
TABEL 3.6	Hasil Uji Validitas <i>price</i> (X_2) setelah item tidak valid 2, 3, 5, 6 dibuang	62
TABEL 3.7	Hasil Uji Reabilitas <i>Service Quality</i> (X_1)	64
TABEL 3.8	Hasil Uji Reabilitas <i>Price</i> (X_2)	64
TABEL 3.9	Hasil Uji Reabilitas Kepuasan Konsumen (Y)	65
TABEL 3.10	Kriteria Interpretasi Skor	66
TABEL 4.1	Tanggapan Responden Terhadap <i>Tangible</i>	83
TABEL 4.2	Tanggapan Responden Terhadap <i>Emphaty</i>	84
TABEL 4.3	Tanggapan Responden Terhadap <i>Responsiveness</i>	86
TABEL 4.4	Tanggapan Responden Terhadap <i>Reliability</i>	87
TABEL 4.5	Tanggapan Responden Terhadap <i>Assurance</i>	89
TABEL 4.6	Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Price</i>	91
TABEL 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen.....	93
TABEL 4.8	Hasil Uji Korelasi Variabel Penelitian	97
TABEL 4.9	Interpretasi Koefisien Korelasi	97
TABEL 4.10	Hasil Perhitungan Anova.....	100
TABEL 4.11	Hasil Uji R Square.....	101

TABEL 4.12 Koefisien Korelasi	103
TABEL 4.13 Rangkuman Pengaruh Langsung dan Pengaruh Tidak Langsung	106

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR 1.1 Timeline Objek Penelitian	2
GAMBAR 1.2 Statistik Penumpang Pesawat AirAsia Indonesia	4
GAMBAR 1.3 Penghargaan World's Best Low-Cost Airline	2
GAMBAR 1.4 Perbandingan Harga Tiket Pesawat	4
GAMBAR 1.5 Jumlah <i>Complain</i> Pengguna AirAsia di Bandung	8
GAMBAR 2.1 Tiga Tumpuan Penetapan Harga.....	23
GAMBAR 2.2 Hal-Hal Yang Dipertimbangkan Dalam Penetapan Harga .	27
GAMBAR 2.3 Customer Perceptions of Quality and Customer Satisfaction	31
GAMBAR 2.4 Kerangka Pemikiran	46
GAMBAR 3.1 Tahapan Penelitian.....	53
GAMBAR 3.2 Garis Kontinum Interpretasi Skor.....	67
GAMBAR 3.3 Diagram Jalur Hubungan Struktural Variabel Penelitian.....	69
GAMBAR 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	74
GAMBAR 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
GAMBAR 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	76
GAMBAR 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	77
GAMBAR 4.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Penggunaan Jasa AirAsia Indonesia	78
GAMBAR 4.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan.....	79
GAMBAR 4.7 Karakteristik Responden Berdasarkan Faktor Utama Menggunakan Jasa Penerbangan AirAsia.....	80
GAMBAR 4.8 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Service Quality</i>	82
GAMBAR 4.9 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Tangible</i>	83
GAMBAR 4.10 Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Empathy</i>	85

GAMBAR 4.11	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Responsiveness</i>	86
GAMBAR 4.12	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Reliability</i>	88
GAMBAR 4.13	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Sub Variabel <i>Assurance</i>	90
GAMBAR 4.14	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Variabel <i>Price</i>	92
GAMBAR 4.15	Garis Kontinum Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen	94
GAMBAR 4.16	Diagram Jalur Pengaruh Variabel X_1 , X_2 Terhadap Variabel Y	104

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A Kuesioner Penelitian.....	115
LAMPIRAN B Data Uji Validitas dan Reliabilitas 30 Responden	119
LAMPIRAN C Data Interval Hasil Olahan MSI 30 Responden	121
LAMPIRAN D Tabulasi Data 400 Responden	125
LAMPIRAN E Data Interval Hasil Olahan MSI 400 Responden.....	139
LAMPIRAN F Rata-Rata MSI per Variabel (X_1 , X_2 , Y).....	153
LAMPIRAN G Data <i>Output</i> Regresi di Tabel SPSS	167