

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, dengan memanjatkan puji syukur atas kehadiran Allah SWT, karena berkat rahmat dan ridho-Nya maka penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir dengan judul **“Studi Perbandingan Kualitas Pelayanan Maskapai Lion Air dan Sriwijaya Air”**.

Penulis menyadari masih banyak kekurangan dalam penulisan laporan tugas akhir ini serta masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis masih sangat mengharapkan saran untuk perbaikan di masa yang akan datang.

Pada penulisan laporan tugas akhir ini dan proses penyusunannya, penulis banyak mendapatkan bantuan serta dukungan, untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Allah SWT dengan segala kuasa-Nya telah memberikan kehidupan, kemudahan dan kelancaran bagi penulis agar dapat menjadi orang yang berguna bagi masyarakat banyak.
2. Bapak Agus Maolana,SE,.M.Si selaku dosen pembimbing akademik yang paling The Best di Telkom University dan paling banyak membantu, menginspirasi serta memotivasi penulis dalam kelancaran pengerjaan tugas akhir ini hingga selesai.
3. Kedua orang tua penulis, Yan Tonny Rachmadi dan Wiharita Mardini yang selalu memberi nasihat dan motivasi agar penulis menjadi orang yang berguna dan berhasil di masa mendatang.
4. Irman Agustian, Ryan Permana dan Thorn M Ghandi teman seperjuangan selama proses pengerjaan laporan tugas akhir ini dimulai hingga titik darah penghabisan. Terima kasih atas segala kesediaan waktu, tenaga, materi dan pikiran kalian. I'll never forget it.
5. Teman-teman angkatan 2008, 2009, 2010, 2011 Manajemen Pemasaran dan semuanya yang tidak dapat disebutkan satu per satu. Terima kasih atas bantuan kalian selama ini.
6. Kepada seluruh dosen Manajemen Pemasaran yang sudah banyak memberikan ilmu dan pengetahuan selama proses perkuliahan berlangsung.
7. Seluruh staf sekertariat Manajemen Pemasaran yang telah membantu dalam segala hal.
8. Teman- teman yang berada di Tree House Of Horror Gunung Batu Bandung yang telah banyak membantu dan terus memberikan support selama pengerjaan tugas akhir

Akhir kata penulis berharap bahwa Laporan Tugas Akhir ini dapat berguna dan bermanfaat bagi proses pembelajaran dimasa datang untuk masyarakat dan khususnya bagi mahasiswa/i Telkom University

Bandung, April 2014

Penulis

Riyan Widiyanto

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Gambaran Umum Objek Observasi	1
1.2 Latar Belakang Objek Observasi.....	3
1.3 Perumusan Masalah.....	5
1.4 Tujuan Observasi.....	4
1.5 Kegunaan Observasi.....	5
1.6 Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	5
BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN	
2.1 Tinjauan Teori.....	7
2.1.1 Pengertian Pemasaran	7
2.1.2 Pengertian Kualitas Pelayanan	7
2.1.3 Pengertian Kepuasan Pelanggan	8
2.2 Metode Penelitian.....	9
2.2.1 Jenis Penelitian.....	9
2.2.2 Jenis Data	10
2.2.3 Teknik Pengumpulan Data dan Teknik Pengolahan Data.....	10
2.2.4 Populasi dan Sampel	12
2.2.5 Teknik Analisis Deskriptif	13
2.2.6 Variabel Operasional.....	15
2.2.7 Jenis Skala.....	17
2.2.8 Uji Data	18
2.2.9 Hasil Pengujian Data.....	20

BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	
3.1 Kesimpulan.....	30
3.2 Saran	31
DAFTAR PUSTAKA	32
LAMPIRAN	33

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Populasi Lion Air dan Sriwijaya Air.....	12
Tabel 2.2 Klasifikasi Kriteria Penilaian Persentase	14
Tabel 2.3 Variabel Operasional.....	14
Tabel 2.4 Uji Validitas Lion Air	20
Tabel 2.5 Uji Validitas Sriwijaya Air.....	22
Tabel 2.6 Reability Lion Air	24
Tabel 2.7 Reability Sriwijaya Air	24
Tabel 2.8 Uji Normalitas	25
Tabel 2.9 Uji T	25
Tabel 2.10 Frekuensi Jawaban Lion Air	26
Tabel 2.11 Frekuensi Jawaban Sriwijaya Air.....	27
Tabel 2.12 Skala Likert Total Perbandingan.....	28
Tabel 2.13 Total Perbandingan Nilai Garis Kontinum Antara Lion dan Sriwijaya.....	29

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Garis Kontinum	14
Gambarl 2.2 Garis Kontinum Lion Air	26
Gambar 2.3 Garis Kontinum Sriwijaya Air	28

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Lembar Kemajuan Bimbingan Laporan Tugas Akhir

Lampiran 2. Lembar kuesioner

Lampiran 3. Lembar hasil kuesioner harapan dan kenyataan

Lampiran 4. Lembar hasil uji reliabilitas dan validitas