

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Manajemen Bisnis di Institut Manajemen Telkom.

Selama masa penelitian hingga akhirnya skripsi ini selesai, penulis banyak sekali mendapat bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Rah Utami Nugrahani, S.Sos., MBA selaku pembimbing, terima kasih atas motivasi, bimbingan, dukungan, serta ilmu yang diberikan selama penyusunan skripsi ini dan terima kasih untuk menjadi inspirasi bagi saya sehingga saya menjadi sangat tertarik untuk menguasai bidang pemasaran.
2. Kedua orang tuaku tercinta, Bapak Mudjiono dan Ibu Indarti yang selalu memberikan doa, cinta, dukungan serta nasehat yang begitu berarti. Terima kasih untuk selalu mendukung semua hal yang aku lakukan dan memberikan semua yang terbaik untukku. Terima kasih untuk kasih sayang yang tak pernah habis. Untuk kakakku sematawayang Indra Sukma Kurniawan, terima kasih untuk menjadi semangat dan motivasiku.
3. Pakde Edi Susilo, Pakde Fattah, Nurul Anissa Lestari, dan Sisca Dea Purnama, terima kasih atas masukan dan menjadi pembimbing kedua dalam penyusunan skripsi ini.
4. Untuk keluarga besar Diensar Eyang Sariyo di Tulungagung, Jawa Timur, terima kasih sudah memberikan doa, cinta, dukungan serta nasehat yang begitu berarti.

5. Untuk seluruh keluarga besar PT. Angkasa Pura II yang telah banyak membantu, memberikan masukan, dan semangat dalam menyusun skripsi ini.
6. Untuk keluarga Kostan Cantik. Annisa Hidayat Putri, Hayatin Nusur, Jenny Novina, Johana Narwasti, Merina Virgoria, Putri Nesti Dafrina, Syadza Millatina, Talitha Almas Anshari, Utami Astutiningrum, Wina Fadillah terima kasih untuk canda, tawa, dukungan, bimbingan, bantuan, motivasi dan saran yang bermanfaat selama ini.
7. Untuk sahabat-sahabatku 7serangkai Catra Chaniar, Galih Fatiha, Indhie Hanifah, Intanny Marantina, Irena Larashati, Ranika Purnawidya Primasari terima kasih untuk terus memberikan motivasi yang positif dalam penyusunan skripsi ini.
8. Untuk sahabat-sahabat lamaku, Ajeng Pradesti, Annisa Sri Utami, Dea Suci Astari, Dian Fajrina Rindang Ayu, Dian Novitasari, Endah Dwi Pramita, Goetania Firstka Putri, Indah Juneta Miaty, Indah Pratiwi, Intan Hadsari, Lidya Irawati, Melissa, Mutiara Eka Putri, Ridho Maulana Arifin, Riza Fitria, Tiani Novyanti, Tika Dwi Jayanti, Yulita Catur Wulandari walaupun jauh tapi tetap setia memberikan dukungan, bantuan, dan semangat kalian untukku, terima kasih banyak atas semuanya.
9. Teman-teman seperjuangan dalam menyusun skripsi ini, yaitu seluruh anak mabingers Ibu Rah Utami Nugrahani.
10. Untuk semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu penulis selama penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bermanfaat dari

berbagai pihak agar menjadi lebih baik di masa mendatang. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi para pembaca dan dapat dijadikan referensi bagi penelitian selanjutnya. Semoga Allah SWT selalu memberikan nikmat dan berkah-Nya bagi kita semua. Amin ya Rabbal Alamin.

Bandung, 19 Oktober 2012

Rizky Hyang Pramesti

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSETUJUAN.....</b>	<b>i</b>
<b>LEMBARAN PERNYATAAN.....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRAK.....</b>	<b>iii</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>xiii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	1
1.1.1 Batavia Air.....	1
1.1.2 Sriwijaya Air.....	2
1.1.3 Merpati Nusantara <i>Airlines</i> .....	3
1.2 Latar Belakang Penelitian.....	4
1.3 Identifikasi dan Rumusan Masalah.....	20
1.4 Tujuan Penelitian.....	21
1.5 Kegunaan Penelitian.....	21
1.6 Sistematika Penulisan.....	22

### **BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN RUANG LINGKUP**

2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian.....	24
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	24
2.1.2 Jasa.....	25
2.1.3 Preferensi.....	27
2.1.4 Minat Beli Ulang.....	28

2.1.5 Konsep Loyalitas.....	29
2.1.6 Kualitas Layanan Maskapai Penerbangan.....	31
2.1.7 <i>Service Quality</i> .....	32
2.1.8 Perilaku Konsumen.....	35
2.2 Penelitian Terdahulu.....	36
2.2.1 Skripsi.....	36
2.2.2 Tesis.....	39
2.2.3 Jurnal.....	40
2.2.3.1 Jurnal Nasional.....	40
2.2.3.2 Jurnal Internasional.....	43
2.3 Kerangka Pemikiran.....	53
2.4 Ruang Lingkup Penelitian.....	55

### **BAB III METODE PENELITIAN**

3.1 Jenis Penelitian.....	57
3.2 Variabel Penelitian.....	57
3.3 Tahapan Penelitian.....	61
3.3.1 Skala Pengukuran.....	62
3.4 Populasi dan Sampel.....	63
3.4.1 Populasi.....	63
3.4.2 Sampel.....	64
3.4.3 Teknik <i>Sampling</i> .....	65
3.5 Pengumpulan Data.....	66
3.5.1 Jenis Data.....	67
3.5.2 Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.6 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	69
3.6.1 Uji Validitas.....	69

3.6.2 Uji Reliabilitas.....	70
3.7 Uji Asumsi.....	71
3.8 Teknik Analisis Data.....	74

## **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1 Analisis Preferensi Konsumen Dalam Minat Beli Ulang Menggunakan Jasa Maskapai Penerbangan <i>Medium Service</i> Rute Jakarta - Surabaya Di Bandara Soekarno-Hatta.....	77
4.4.1 Karakteristik Responden.....	77
4.2 Tabulasi Silang ( <i>Crosstab</i> ).....	84
4.2.1 Tabulasi Silang ( <i>Crosstab</i> ) Antara Jenis Kelamin Dengan Usia.....	84
4.2.2 Tabulasi Silang ( <i>Crosstab</i> ) Antara Usia Dengan Pekerjaan..	84
4.2.3 Tabulasi Silang ( <i>Crosstab</i> ) Antara Jenis Kelamin Dengan Pekerjaan.....	86
4.2.4 Tabulasi Silang ( <i>Crosstab</i> ) Antara Pekerjaan Dengan Pendapatan.....	86
4.2.5 Tabulasi Silang ( <i>Crosstab</i> ) Antara Pendidikan Terakhir Dengan Pendapatan.....	87
4.3 Proses Analisis Faktor.....	88
4.3.1 Ukuran Kecukupan Sampling (MSA).....	89
4.3.2 Penurunan Faktor Baru (Ekstraksi Faktor) Minat Beli Ulang Maskapai Penerbangan <i>Medium Service</i> .....	90
4.3.3 Rotasi Faktor.....	96
4.3.4 Interpretasi Faktor yang Terbentuk.....	99
4.4. Pembahasan Hasil Penelitian.....	102

<b>BAB V</b>	
5.1 Kesimpulan.....	111
5.2 Saran.....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>116</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

1.1 Tabel Maskapai Penerbangan di Indonesia.....	4
1.2 Tabel Alasan Pemilihan Maskapai Penerbangan.....	11
1.3 Tabel <i>On Time Performance Airlines</i> .....	15
1.4 Tabel Jumlah Penumpang Masakapai Penerbangan.....	16
1.5 Tabel Jumlah Penumpang Yang Datang TujuanDomestik Berdasarkan Pergerakan di Lima Bandara Soekarno Hatta (Tangerang), Bandara Juanda (Surabaya), Bandara Ngurah Rai (Denpasar), Bandara Polonia (Medan), dan Bandara Sultan Hassanuddin (Makassar) Tahun 2009- 2011.....	18
2.1 Tabel Perbedaan Antara Kualitas Barang dan Kualitas Jasa.....	32
2.2 Tabel <i>SERVQUAL Dimensions</i> .....	33
2.3 Tabel <i>Summary</i> Perbedaan Penelitian Terhadap Penelitian Terdahulu.....	45
3.1 Tabel Operasionalisasi Variabel.....	58
3.2 Tabel <i>Scoring</i> Untuk Jawaban Kuesioner.....	63
3.3 Tabel Faktor <i>Loading</i> Yang Dapat Dipertimbangkan.....	65
3.4 Tabel Distribusi Ukuran Sampel.....	67
3.5 Tabel Ukuran Ketepatan KMO.....	70
4.1 Tabel Tabulasi Silang ( <i>Crosstab</i> ) Jenis Kelamin Dengan Usia.....	84
4.2 Tabel Tabulsai Silang ( <i>Crosstab</i> ) Usia Dengan Pekerjaan.....	85
4.3 Tabel Tabulasi Silang ( <i>Crosstab</i> ) Antara Jenis Kelamin Dengan Pekerjaan.....	86
4.4 Tabel Tabulasi Silang ( <i>Crosstab</i> ) Antara Pekerjaan Dengan Pendapatan.....	87
4.5 Tabel Tabulasi Silang ( <i>Crosstab</i> ) Antara Pendidikan Terakhir Dengan	



Pendapatan.....	88
4.6 Tabel <i>Total Variance Explained</i> .....	91
4.7 Tabel <i>Communalities Factor</i> .....	92
4.8 Tabel <i>Component Matrix</i> .....	94
4.9 Tabel <i>Rotated Component Matrix</i> .....	96
4.10 Tabel Faktor Yang Terbentuk.....	100
4.11 Tabel Penamaan Faktor.....	102

## DAFTAR GAMBAR

1.1 Gambar Logo Batavia Air.....	1
1.2 Gambar Logo Sriwijaya.....	2
1.3 Gambar Logo Merpati Nusantara Airlines.....	3
1.4 Gambar Pertumbuhan Penumpang Maskapai Penerbangan 2008- 2012 (Kuartal I).....	7
1.5 Gambar <i>Market Share</i> Maskapai Penerbangan Periode 2010 – Semester I 2012.....	13
1.6 Gambar <i>Top Award</i> Katagori Airlines Tahun 2011-2012.....	16
2.1 Gambar Loyalitas <i>Versus</i> Inersia.....	30
2.2 Gambar Kerangka Pemikiran.....	55
3.1 Gambar Tahapan Penelitian.....	62
3.2 Gambar KMO dan Barlett's <i>Test</i> .....	71
4.1 Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Pernah atau Tidaknya Menggunakan Jasa Maskapai Penerbangan <i>Medium</i> <i>Service</i> .....	78
4.2 Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
4.3 Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	80
4.4 Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan.....	81
4.5 Gambar Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	82
4.6 Gambar Karakteristik Berdasarkan Penghasilan Perbulan.....	83
4.7 Gambar KMO dan Barlett's <i>Test</i> .....	89
4.8 Gambar <i>Component Plot Rotated Space</i> .....	99