

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur kepada Allah.S.W.T. karena atas rahmat dan karunia-nyalah akhirnya penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini dapat terselesaikan dengan tepat waktu. Laporan ini di susun dalam rangka untuk memperoleh gelar Ahli Madya dengan judul “Analisis *web quality* Lion Air pada tahun 2013”. Dalam menyusun laporan ini, tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan dukungan dari beberapa pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan rasa terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Heppy Millanyani,S.Sos.,M.M. selaku pembimbing saya, yang telah banyak membantu dan memberikan arahan dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir.
2. Bapak Drs.Dadang Iskandar,MM selaku Ka.Prodi D3 Manajemen Pemasaran, Institut Manajemen Telkom.
3. Seluruh dosen dan staf Institut Manajemen Telkom, khususnya Program Studi D3 Manajemen Pemasaran, terimakasih atas segala dukungan dan bantuannya selama penulis berkuliah di Institut Manajemen Telkom.
4. Kepada seluruh keluarga besarku yang berada di Jogja, Bangka Belitung, Cikarang, dan Jakarta, khususnya Pak wis dan Budeku yang telah mendoakan dan mendukung penulis baik moril atau pun materil.
5. Untuk Ibuku (Alm.) Mahwati dan untuk Nenekku (Alm.) Kasiati yang selama hidupnya tidak pernah lelah mencurahkan kasih sayang, mendukung, dan berdoa agar melihat ku hingga seperti sekarang ini, juga ayahku Bapak Darwin Noor yang selalu bertanggungjawab atas segalanya.
6. Kepada mahasiswa D-3 Manajemen Pemasaran angkatan 2010, khususnya kelas A. Terimakasih atas kebersamaannya selama tiga tahun, semoga kita dapat selalu bersilahturahim sampai kapan pun juga.
7. *My best friends* (Putri Gading, Andi Bangsawan, Angga Jaka, Kinanthi, Ziah, Olla, Tien, Nia, Indah, Yenni, Ruth) terimakasih banyak semuanya.
8. Kepada pengurus dan anggota KOPMA IM Telkom 2013, khususnya Divisi PSDA yang telah membuat saya banyak belajar mengenai profesionalitas dalam bekerja.
9. Semua pihak yang turut mendukung, berpartisipasi, menyemangati, dan mendoakan penulis yang tidak bisa disebutkan satu persatu.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih memiliki kekurangan, oleh sebab itu penulis mohon bimbingan, kritik dan saran yang bersifat membangun, agar Laporan Tugas Akhir ini dapat menjadi lebih baik lagi. Demikian Laporan Tugas Akhir ini penulis buat, atas perhatiannya, penulis mengucapkan terimakasih.

Bandung, September 2013

Adi Kuncoro

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Gambaran Umum Objek Observasi	1
1.1.1.Gambaran Umum PT Lion Mentari Airlines	1
1.1.2.Misi	2
1.1.3.Logo Perusahaan	2
1.1.4.Fasilitas dan Rute Penerbangan	2
1.2.Latar Belakang Objek Observasi	4
1.3.Perumusan Masalah	6
1.4.Tujuan Observasi	6
1.5.Kegunaan Observasi	6
1.6.Sistematika Penulisan Laporan Tugas Akhir	6
BAB II RELEVANSI TEORI DAN PEMBAHASAN	8
2.1.Relevansi Teori	8
2.1.1. Definisi Pemasaran	8
2.1.2. Bauran Pemasaran.....	8
2.1.3. Promosi	9
2.1.4. Pemasaran Langsung (<i>direct marketing</i>)	11
2.15. <i>Website</i>	12
2.1.6. <i>WEB Quality</i>	16
2.2. Metode Penelitian	19

2.2.1. Jenis Penelitian.....	19
2.2.2. Jenis Data	19
2.2.3. Teknik Pengumpulan Data.....	19
2.2.4. Populasi dan Sampel	19
2.2.5. Teknik Sampel	20
2.2.6. Variabel Operasional dan Pernyataan Kuesioner.....	21
2.2.7. Jenis Skala.....	23
2.2.8. Uji Data	24
2.2.9. Analisis Data	26
2.3.Pembahasan.....	28
2.3.1. Karakteristik Responden	28
2.3.2 Analisis Data	31
BAB III KESIMPULAN DAN SARAN	38
3.1.Kesimpulan	38
3.2.Saran.....	38
DAFTAR PUSTAKA	40
LAMPIRAN.....	43

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Profil Lion Air	1
Tabel 1.2 Daftar Maskapai Penerbangan di Indonesia Bertarif Murah	4
Tabel 2.1 Daftar Pernyataan <i>Webqual 4.0</i>	18
Tabel 2.2 Variabel Operasional & Pernyataan Kuesioner	21
Tabel 2.3 Skor Untuk Mengukur Jawaban Kuesioner	24
Tabel 2.4 Hasil Uji Validitas	25
Tabel 2.5 Kriteria Tingkat Reliabilitas Tes	26
Tabel 2.6 Hasil Uji Reliabilitas	26
Tabel 2.7 Klasifikasi Penilaian Persentase	27
Tabel 2.8 Jenis Kelamin Responden	28
Tabel 2.9 Jenis Pekerjaan Responden	29
Tabel 2.10 Usia Responden	29
Tabel 2.11 Penghasilan Responden	30
Tabel 2.12 Lokasi Mengakses <i>Website</i>	31
Tabel 2.13 Kinerja Dimensi Kegunaan (<i>Usability</i>)	32
Tabel 2.14 Kinerja Dimensi Kualitas Informasi (<i>Information Quality</i>)	33
Tabel 2.15 Kinerja Dimensi Kualitas Jasa Interaksi (<i>Service Interaction Quality</i>)	34
Tabel 2.16 Kinerja <i>Overall</i> (Desain Secara Umum)	35
Tabel 2.17 Tingkat Kinerja Kualitas <i>Website</i> Lion Air	36

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Lion Air	2
Gambar 1.2 Rute Penerbangan	3
Gambar 1.3 Peringkat <i>Website</i> Lion Air.....	5
Gambar 1.4 Grafik Pengunjung <i>Website</i> Lion Air	5
Gambar 2.1 Garis Kontinum	27
Gambar 2.2 Garis Kontinum Dimensi Kegunaan	32
Gambar 2.3 Garis Kontinum Dimensi Kualitas Informasi.....	33
Gambar 2.4 Garis Kontinum Dimensi Kualitas Jasa Interaksi	35
Gambar 2.5 Garis Kontinum <i>Overall</i> (Desain <i>Website</i> Secara Umum)	35
Gambar 2.6 Garis Kontinum <i>Web Quality</i> Untuk Tingkat Kinerja.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	LembarBimbingan	44
Lampiran II	Kuesioner.....	46
Lampiran III	Tabulasi Hasil Kuesioner	49
Lampiran IV	Hasil SPSS Uji Reliabilitas	52
Lampiran V	Hasil SPSS Uji Validitas	53
Lampiran VI	Tabel Nilai r <i>Product Moment</i>	56