

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah yang Maha Pengasih dan Maha Penyayang atas limpahan rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian dengan topik “**Pengaruh *Service Quality* Terhadap *Customer Satisfaction* Serta Dampaknya Kepada Pembentukan *Word of Mouth***”. Penelitian ini dilakukan sebagai salah satu syarat akademis untuk menyelesaikan program studi Manajemen Bisnis Telekomunikasi dan Informatika di Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Telkom.

Penulis menemukan berbagai jenis kesulitan dan permasalahan dalam pelaksanaan dan penyusunan skripsi ini, namun bantuan dan dorongan dari berbagai pihak berhasil membantu penulis dalam memecahkan segala macam kesulitan dan permasalahan yang ada. Oleh sebab itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah berupaya memberikan bantuan sehingga skripsi ini dapat terselesaikan, mereka adalah:

1. Ayahanda Septiman dan Ibunda Nurlaelah Septiman yang terkasih, tercinta. Untuk semua doa, cinta, dan dukungan yang diberikan. Kedua kakak saya, Ika Pritayuni Septiman dan Dwi Priyaseto Septiman, serta kedua adik saya, Azizah Pridayanti Septiman dan Andi Laila Dutia Aisah Septiman, yang juga tidak pernah berhenti memberikan segala bentuk dukungan. Tanpa kalian semua, saya bukan apa-apa. Terima kasih.
2. Rah Utami Nugrahani, S.Sos., M.B.A., selaku dosen pembimbing, penyemangat, pendorong, dan semua sosok yang penulis butuhkan dalam pengerjaan skripsi. Teman yang dengan sangat sabar selalu meluangkan waktu untuk memberikan pengarahan dan pemahaman dari awal pengerjaan sampai detik akhir perjuangan skripsi ini.
3. Muhammad Azhari, S.E., M.B.A., selaku dosen wali yang membimbing semasa perkuliahan, serta membantu penulis menyelesaikan semua urusan yang berkaitan dengan nilai.
4. Reza Putra, teman pertama di lingkungan kampus. Sahabat yang selalu ada. *Brader* yang selalu siap jadi tempat bertumpu. Terima kasih buat semuanya. Semuanya. Sayang sekali daerah asal kita berbeda. *Best luck, bro!*
5. Ahmad Al Qallas Prataty dan Christian Noel Filemon. Saudara sekasur dan sekamar mandi yang selalu memberikan bantuan dan dukungan moral kepada penulis. Terima kasih, boy. Terima kasih, koh. *Good game, well played!*
6. Perempuan-perempuan terhebat saya, Mama Erin, Mamih, dan Eyang yang tidak pernah berhenti memberikan doa-doa terbaik mereka. Juga untuk semua keluarga di Bandung dan Makassar. Terima kasih.
7. Teman-teman Narrow Adhit, Deya, Galuh, Iam, Iqw, Kathi, Meta, Mpik, Pitut, Rio yang selalu membakar semangat penulis untuk menyelesaikan studi.
8. Teman Kelas J 2008 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu. Semoga kelak ada kesempatan untuk kita semua berkumpul bersama kembali. Aamiin.
9. Dimas Haryotedjo dan Rakhmundia Aryo, dan rekan-rekan 2008 lain yang selalu ada untuk menghadapi semua urusan-urusan kampus. Juga untuk keluarga kecil baru saya, SR 63, Tatuka, Momo, Omar, Kuncung, Bolot, Ojan, Ila, dan lainnya. Sukses buat kalian semua. Terima kasih sudah mewarnai detik-detik terakhir saya di Bandung.

Akhir kata penulis berharap agar Allah melimpahkan keselamatan, kenikmatan, dan keberkatan bagi semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pihak yang membutuhkan, khususnya di lingkungan Universitas Telkom.

Bandung, 24 Oktober 2014

Tri Primariski Septiman

DAFTAR ISI

| | |
|---|-----------|
| Lembar Pengesahan | i |
| Lembar Pernyataan | iii |
| Kata Pengantar | v |
| Abstrak | vii |
| Daftar Isi | ix |
| Daftar Tabel | xiii |
| Daftar Gambar | xv |
| Daftar Lampiran | xvii |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian | 1 |
| 1.2 Latar Belakang Penelitian | 3 |
| 1.3 Perumusan Masalah | 9 |
| 1.4 Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.5 Kegunaan Penelitian | 10 |
| 1.5.1 Aspek Akademis | 10 |
| 1.5.2 Aspek Praktis | 10 |
| 1.6 Sistematika Penulisan Tugas Akhir | 10 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 13 |
| 2.1 Tinjauan Pustaka Penelitian | 13 |
| 2.1.1 Rangkuman Teori | 13 |
| 2.1.1.1 Pemasaran | 13 |
| 2.1.1.2 Jasa | 13 |
| 2.1.1.3 Service Quality | 15 |
| 2.1.1.4 The Gaps Model of Service Quality | 18 |
| 2.1.1.5 Airline Service Quality | 19 |
| 2.1.1.6 Customer Satisfaction | 20 |
| 2.1.1.7 Word of Mouth | 21 |
| 2.2 Penelitian Terdahulu | 22 |
| 2.2.1 Persamaan dan Perbedaan dengan Penelitian Terdahulu | 30 |
| 2.2.2 Tinjauan Model Teoretis Yang Relevan | 31 |
| 2.3 Kerangka Pemikiran | 31 |
| 2.4 Hipotesis Penelitian | 34 |
| 2.5. Ruang Lingkup Penelitian | 35 |
| 2.5.1 Variabel dan Sub-variabel Penelitian | 35 |
| 2.5.2 Objek, Waktu dan Lokasi Penelitian | 35 |
| BAB III METODOLOGI PENELITIAN | 37 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 37 |
| 3.2 Variabel Operasional | 37 |

| | |
|---|----|
| 3.3 Skala Pengukuran..... | 39 |
| 3.4 Tahapan Penelitian..... | 41 |
| 3.5 Populasi dan Sampel..... | 41 |
| 3.5.1 Populasi..... | 41 |
| 3.5.2 Sampel..... | 41 |
| 3.5.3 Teknik Pengambilan Sampel..... | 42 |
| 3.6 Teknik Pengumpulan Data..... | 43 |
| 3.6.1 Data Primer..... | 43 |
| 3.6.2 Data Sekunder..... | 43 |
| 3.7 Uji Validitas dan Reliabilitas..... | 44 |
| 3.7.1 Uji Validitas..... | 44 |
| 3.7.1.1 Hasil Uji Validitas..... | 45 |
| 3.7.2 Uji Reliabilitas..... | 46 |
| 3.7.2.1 Hasil Uji Reliabilitas..... | 47 |
| 3.8 Teknik Analisis Data..... | 47 |
| 3.8.1 Uji Asumsi Klasik..... | 48 |
| 3.8.1.1 Uji Normalitas..... | 48 |
| 3.8.1.2 Uji Multikolinieritas..... | 48 |
| 3.8.1.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 49 |
| 3.8.2 Analisis Jalur..... | 49 |
| 3.8.3 Uji Hipotesis..... | 51 |

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

| | |
|---|----|
| 4.1 Karakteristik Responden..... | 55 |
| 4.1.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 55 |
| 4.1.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 56 |
| 4.1.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi..... | 57 |
| 4.1.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 58 |
| 4.1.5 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan..... | 59 |
| 4.1.6 Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Penggunaan Jasa..... | 60 |
| 4.2 Hasil Tanggapan Responden..... | 61 |
| 4.2.1 Tanggapan Responden Mengenai Tangible Factors..... | 61 |
| 4.2.2 Tanggapan Responden Mengenai Flight Schedule Factors..... | 62 |
| 4.2.3 Tanggapan Responden Mengenai Flight Attendants..... | 64 |
| 4.2.4 Tanggapan Responden Mengenai Ground Staff..... | 65 |
| 4.2.5 Tanggapan Responden Mengenai Customer Satisfaction..... | 67 |
| 4.2.6 Tanggapan Responden Mengenai Word of Mouth..... | 68 |
| 4.3 Hasil Uji Asumsi Klasik..... | 69 |
| 4.3.1 Uji Normalitas..... | 69 |
| 4.3.2 Uji Multikolinieritas..... | 70 |
| 4.3.3 Uji Heteroskedastisitas..... | 70 |
| 4.4 Hasil Analisis Jalur..... | 70 |

| | |
|---|--------|
| 4.4.1 Pengujian Pengaruh Dimensi Service Quality terhadap Customer Satisfaction | 71 |
| 4.4.1.1 Pengujian Koefisien Jalur Parsial | 72 |
| 4.4.1.2 Pengujian Koefisien Jalur Simultan | 77 |
| 4.4.2 Pengujian Pengaruh Customer Satisfaction terhadap Word of Mouth | 79 |
| 4.4.3 Pengujian Pengaruh Dimensi Service Quality terhadap Word of Mouth Melalui Variabel Customer Satisfaction | 81 |
| 4.5 Korelasi Antar Variabel | 82 |
| 4.6 Notasi Diagram Jalur | 83 |
| 4.7 Perbandingan Hasil Penelitian Dengan Tinjauan Literatur | 85 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | |
| 5.1 Kesimpulan | 87 |
| 5.2 Saran | 88 |
| 5.2.1 Saran Bagi AirAsia Indonesia | 88 |
| 5.2.2 Saran Bagi Penelitian Selanjutnya..... | 88 |
| DAFTAR PUSTAKA | 91 |

DAFTAR TABEL

BAB I

| | |
|--|---|
| Tabel 1.1 Maskapai LCC Terbesar di Indonesia..... | 5 |
| Tabel 1.2 Data Produksi PT. Indonesia AirAsia 2005-2012..... | 6 |
| Tabel 1.3 Data Komplain Terhadap PT. Indonesia AirAsia | 7 |

BAB II

| | |
|---|----|
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu | 22 |
| Tabel 2.2 Variabel dan Sub-variabel Penelitian..... | 35 |

BAB III

| | |
|--|----|
| Tabel 3.1 Operasional Variabel..... | 38 |
| Tabel 3.2 Poin Skala | 40 |
| Tabel 3.3 Skala Pengukuran..... | 40 |
| Tabel 3.4 Hasil Uji Validitas Variabel Tangible Factors | 45 |
| Tabel 3.5 Hasil Uji Validitas Variabel Flight Schedule Factors | 45 |
| Tabel 3.6 Hasil Uji Validitas Variabel Flight Attendants | 45 |
| Tabel 3.7 Hasil Uji Validitas Variabel Ground Staff | 46 |
| Tabel 3.8 Hasil Uji Validitas Variabel Customer Satisfaction | 46 |
| Tabel 3.9 Hasil Uji Validitas Variabel Word of Mouth | 46 |
| Tabel 3.10 Hasil Uji Reliabilitas Operasional Variabel | 47 |

BAB IV

| | |
|--|----|
| Tabel 4.1 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 55 |
| Tabel 4.2 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 56 |
| Tabel 4.3 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi..... | 57 |
| Tabel 4.4 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 58 |
| Tabel 4.5 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan..... | 59 |
| Tabel 4.6 Tabel Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Penggunaan Jasa..... | 60 |
| Tabel 4.7 Tanggapan Responden Mengenai Tangible Factors..... | 62 |
| Tabel 4.8 Tanggapan Responden Mengenai Flight Schedule Factors..... | 63 |
| Tabel 4.9 Tanggapan Responden Mengenai Flight Attendants..... | 64 |
| Tabel 4.10 Tanggapan Responden Mengenai Ground Staff | 65 |
| Tabel 4.11 Tanggapan Responden Mengenai Customer Satisfaction | 67 |
| Tabel 4.12 Tanggapan Responden Mengenai Word of Mouth | 68 |
| Tabel 4.13 Hasil Uji Normalitas | 69 |
| Tabel 4.14 Hasil Uji Multikolinieritas | 70 |
| Tabel 4.15 Hasil Uji Glesjer..... | 70 |
| Tabel 4.16 Koefisien Jalur Variabel Independen Terhadap Customer Satisfaction | 71 |
| Tabel 4.17 Hasil Pengujian Pengaruh Tangible Factors Terhadap Customer Satisfaction | 73 |
| Tabel 4.18 Hasil Pengujian Pengaruh Flight Schedule Factors Terhadap Customer Satisfaction | 74 |
| Tabel 4.19 Hasil Pengujian Pengaruh Flight Attendants Terhadap Customer Satisfaction | 75 |

| | |
|--|----|
| Tabel 4.20 Hasil Pengujian Pengaruh Ground Staff Terhadap Customer Satisfaction | 76 |
| Tabel 4.21 Hasil Pengujian Pengaruh Service Quality Secara Simultan Terhadap Customer Satisfaction | 78 |
| Tabel 4.22 Persentase Tanggapan Responden dan Pengaruh Service Quality terhadap Customer Satisfaction . | 79 |
| Tabel 4.23 Koefisien Jalur Customer Satisfaction Terhadap Word of Mouth | 79 |
| Tabel 4.24 Hasil Uji Pengaruh Customer Satisfaction Terhadap Word of Mouth | 80 |
| Tabel 4.25 Koefisien Jalur | 81 |
| Tabel 4.26 Hasil Uji Korelasi..... | 82 |
| Tabel 4.27 Interpretasi Koefisien Korelasi | 83 |
| Tabel 4.28 Perbandingan Hasil Penelitian Saha dan Theingi dengan Penulis | 85 |

DAFTAR GAMBAR

BAB I

| | |
|--|---|
| Gambar 1.1 Logo AirAsia..... | 1 |
| Gambar 1.2 Data Pesawat Berangkat di Indonesia 2003-2011 | 3 |
| Gambar 1.3 Data Penumpang Berangkat di Indonesia 2003-2011 | 4 |
| Gambar 1.4 Grafik Produksi PT. Indonesia AirAsia 2005-2012 | 7 |

BAB II

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Perceived Service Quality | 17 |
| Gambar 2.2 The Gaps Model of Service Quality | 18 |
| Gambar 2.3 Model Teoretis Relevan | 31 |
| Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran | 33 |

BAB III

| | |
|---|----|
| Gambar 3.1 Tahapan Penelitian | 41 |
| Gambar 3.2 Gambar Twit Pendistribusian Online Form Kuesioner di Twitter | 43 |
| Gambar 3.3 Diagram Jalur | 51 |

BAB IV

| | |
|--|----|
| Gambar 4.1 Komposisi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 56 |
| Gambar 4.2 Komposisi Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 57 |
| Gambar 4.3 Komposisi Karakteristik Responden Berdasarkan Profesi | 58 |
| Gambar 4.4 Komposisi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir..... | 59 |
| Gambar 4.5 Komposisi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendapatan | 60 |
| Gambar 4.6 Komposisi Karakteristik Responden Berdasarkan Durasi Penggunaan Jasa..... | 61 |
| Gambar 4.7 Garis Kontinum Mengenai Variabel Tangible Factors..... | 62 |
| Gambar 4.8 Garis Kontinum Mengenai Variabel Flight Schedule Factors..... | 63 |
| Gambar 4.9 Garis Kontinum Mengenai Variabel Flight Attendants..... | 65 |
| Gambar 4.10 Garis Kontinum Mengenai Variabel Ground Staff..... | 66 |
| Gambar 4.11 Garis Kontinum Mengenai Variabel Customer Satisfaction | 67 |
| Gambar 4.12 Garis Kontinum Mengenai Variabel Word of Mouth..... | 68 |
| Gambar 4.13 Gambaran Sebaran Data Responden | 69 |
| Gambar 4.14 Diagram Jalur Service Quality Terhadap Customer Satisfaction..... | 72 |
| Gambar 4.15 Diagram Jalur Customer Satisfaction Terhadap Word of Mouth | 80 |
| Gambar 4.16 Notasi Diagram Jalur..... | 84 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|---|-----|
| LAMPIRAN I KUESIONER..... | 97 |
| LAMPIRAN II HASIL KUESIONER PRE TEST | 101 |
| LAMPIRAN III HASIL UJI VALIDITAS DAN RELIABILITAS | 105 |
| LAMPIRAN IV HASIL KUESIONER PENELITIAN | 117 |
| LAMPIRAN V HASIL ANALISIS | 143 |

