

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN LION
AIR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



Oleh :

Selva Desnia

160910368

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN LION
AIR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

**Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana**



Oleh :

Selva Desnia

160910368

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN HUMANIORA
UNIVERSITAS PUTERA BATAM
TAHUN 2020**

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini saya:

Nama : Selva Desnia

NPM : 160910368

Fakultas : Ilmu sosial dan Humaniora

Program Studi : Manajemen

Menyatakan bahwa "Skripsi." yang saya buat dengan judul:

Pengaruh kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air di kota Batam.

Adalah hasil karya sendiri dan bukan "duplikasi" dari karya orang lain. Sepengetahuan saya, didalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip didalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah Skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur PLAGIASI, saya bersedia naskah Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang saya peroleh dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari siapapun.

Batam, 15 Februari 2020



Selva Desnia
160910368

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, FASILITAS
DAN KEAMANAN TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN LION
AIR DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Untuk memenuhi salah satu syarat
memperoleh gelar sarjana

Oleh :

Selva Desnia

160910368

Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal
seperti tertera di bawah ini

Batam, 15 Februari 2020



Hervezus, S.Kom., M. Si.
Pembimbing

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan dalam mengetahui pengaruh secara parsial dan juga mengetahui pengaruh secara simultan diantara variabel kualitas pelayanan, fasilitas, dan keamanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Lion Air dikota Batam. Penelitian yang dilakukan ini memakai metode penelitian deskriptif yang menggunakan pendekatan kuantitatif. Data dikumpulkan dengan cara memberikan kuesioner terhadap seluruh responden dengan jumlah sebanyak 276 responden. Hasil yang didapat dari penelitian ini setelah melakukan beberapa uji ialah hasil dari uji menyebutkan valid, reliabel, normal dan tidak terjadi multikolinearitas serta heteroskedastisitas juga tidak terjadi. Apabila melihat dari hasil pengujian dari uji t diketahui variabel kualitas pelayanan memiliki nilai sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan t hitung yaitu 4.111 lebih besar dari t tabel yaitu 1,650413, maka kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, nilai dari variabel fasilitas ialah 0.136 lebih besar dari 0.05 dan t hitung yaitu -1,495 lebih kecil dari t tabel yaitu 1,650413, maka fasilitas memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap kepuasan pelanggan, nilai dari variabel keamanan ialah sebesar 0.000 lebih kecil dari 0.05 dan t hitung yaitu 14.272 lebih besar dari t tabel yaitu 1,650413, maka keamanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan, kemudian melihat dari uji f didapati nilai dari f hitung adalah 222.515 lebih besar dari 2,64 dan nilai sig. adalah 0.000 lebih kecil dibanding dengan 0,05, maka kualitas pelayanan, fasilitas dan keamanan secara bersamaan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai penerbangan Lion Air dikota Batam.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Keamanan, Kepuasan Pelanggan

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of partially and also to know the effect simultaneously between variables of service quality, facilities, and security on customer satisfaction of Lion Air airlines in Batam. This research uses a descriptive research method that uses a quantitative approach. Data was collected by giving questionnaires to all respondents with a total of 276 respondents. The results obtained from this study after carrying out several tests are the results of the test mention valid, reliable, normal and do not occur multicollinities and heteroscedasticity also did not occur. If you see from the test results of the t test it is known that the service quality variable has a value of 0,000 less than 0.05 and t arithmetic is 4,111 greater than t table that is 1,650413, then service quality has a positive and significant effect on customer satisfaction, the value of facility variable is 0.136 is greater than 0.05 and t arithmetic is -1.495 smaller than t table that is 1.650413, then the facility has a negative and not significant effect on customer satisfaction, the value of the safety variable is equal to 0.000 smaller than 0.05 and t arithmetic namely 14,272 is greater than t table that is 1,650413, then security has a positive and significant effect on customer satisfaction, then looking at the f test, the value of f arithmetic is 222,515, greater than 2.64 and the value of sig. is 0,000 smaller than 0.05, so the quality of service, facilities and security simultaneously has a significant effect on customer satisfaction on Lion Air airlines in the city of Batam.

Keywords: Service Quality, Facilities, Safety, Customer Satisfaction

KATA PENGANTAR

Puji beserta syukur saya ucapkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi stara satu (S1) pada program studi manajemen Universitas Putera Batam.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Karena itu, kritik dan saran akan senantiasa penulis terima dengan senang hati. Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk ini, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapa terimakasih kepada:

1. Rektor Universitas Putera Batam;
2. Dekan Universitas Putera Batam;
3. Ketua Program Studi Manajemen;
4. Bapak Heryenzus, S.Kom., M. Si selaku pembimbing Skripsi pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
5. Ibuk Tiur Niari Purba selaku Dosen Pembimbing Akademik pada Program Studi Manajemen Universitas Putera Batam;
6. Dosen dan Staff Universitas Putera Batam
7. Kedua orang tua serta keluarga
8. Adik kandung saya Widia Wahyuni yang selalu memberi semangat

9. Para responden yang bersedia meluangkan waktu untuk mengisi kuesioner pada penelitian ini

10. Para sahabat yang sama-sama berjuang dalam menyelesaikan tugas akhir

Semoga Allah SWT membalas semua kebaikan dan selalu mencurahkan hidayahah serta taufik-Nya, Aamiin.

Batam, 15 Februari 2019



Penulis
Selva Desnia

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMPUL	i
HALAM JUDUL	ii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
SURAT PENGESAHAN	iv
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR RUMUS	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah	13
1.3 Batasan Masalah	14
1.4 Rumusan Masalah.....	14
1.5 Tujuan Penelitian	14
1.6 Manfaat Penelitian	15
BAB II	17
TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Kajian Teori.....	17
2.1.1 Kualitas Pelayanan	17
2.1.1.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	17
2.1.1.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	18
2.1.1.3 Faktor-faktor yang Meningkatkan Kualitas Pelayanan	19

2.1.2 Fasilitas	19
2.1.2.1 Pengertian Fasilitas	19
2.1.2.2 Indikator-indikator Fasilitas	20
2.1.2.3 Hal-hal yang disampaikan fasilitas	20
2.1.3 Keamanan	21
2.1.3.1 Pengertian Keamanan	21
2.1.3.2 Karakteristik Keamanan	22
2.1.3.3 Indikator-indikator keamanan	22
2.1.3.4 Tujuan Keamanan	22
2.1.4 Kepuasan pelanggan	23
2.1.4.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan	23
2.1.4.2 Indikator indikator kepuasan pelanggan	24
2.1.4.3 Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan	25
2.1.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	25
2.1.4.5 Strategi Kepuasan Pelanggan	26
2.1.4.6 Manfaat Kepuasan Pelanggan	26
2.2 Penelitian Terdahulu	26
2.3 Kerangka Pemikiran	30
2.4 Hipotesis	31
BAB III	33
METODE PENELITIAN	33
3.1 Desain Penelitian	33
3.2 Operasional Variabel	33
3.2.1 Variabel Independen (Bebas)	34
3.2.1.1 Kualitas Pelayanan	34
3.2.1.2 Fasilitas	35
3.2.1.3 Keamanan	35
3.2.2 Variabel Dependen (Terikat)	36
3.2.2.1 Kepuasan Pelanggan	36
3.3 Populasi dan Sampel	38
3.3.1 Populasi	38

3.3.2 Sampel	39
3.4 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.1 Teknik Pengumpulan Data	39
3.4.2 Alat Pengumpulan Data.....	40
3.5 Metode Analisis Data.....	41
3.5.1 Analisis Deskriptif	42
3.5.2 Uji Kualitas Data.....	42
3.5.2.1 Uji Validitas	42
3.5.2.2 Uji Reliabilitas	43
3.5.3 Uji Asumsi Klasik	44
3.5.3.1 Uji Normalitas.....	45
3.5.3.2 Uji Multikolinearitas	45
3.5.3.3 Uji Heteroskedastisitas	46
3.5.4 Uji Pengaruh	47
3.5.4.1 Analisis Regresi Linear Berganda.....	47
3.5.4.2 Analisis Koefisien Determinasi (R²).....	48
3.5.5 Uji Hipotesis	49
3.5.5.1 Uji T	49
3.5.5.2 Uji F.....	50
3.6 Lokasi Dan Jadwal Penelitian.....	51
3.6.1 Lokasi Penelitian.....	51
3.6.2 Jadwal Penelitian.....	51
BAB IV	52
PEMBAHASAN	52
4. 1 Profil Responden.....	52
4.1.1 Distribusi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	52
4.1.3 Distribusi Responden Berdasarkan Pekerjaan	54
4.1.4 Distribusi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir.....	54
4.2 Hasil Penelitian	55
4.2.1 Analisis Deskriptif	56
4.3 Uji Kualitas Data.....	63

4.3.1 Uji Validitas Data.....	63
4.3.2 Uji Reliabilitas	65
4.4 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	66
4.4.1 Uji Normalitas.....	67
4.4.2 Uji Multikolinearitas	69
4.4.3 Uji Heteroskedastisitas	70
4.5 Hasil Uji Pengaruh	71
4.5.1 Hasil Uji Regresi Linear Berganda	72
4.5.2 Uji Koefisien Determinasi (R²)	74
4.6 Hasil Uji Hipotesis	75
4.6.1 Uji t.....	75
4.6.2 Uji F.....	76
4.7 Pembahasan	76
BAB V.....	79
KESIMPULAN DAN SARAN.....	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	
Lampiran 1 Pendukung Penelitian	
Lampiran 2 Daftar Riwayat Hidup	
Lampiran 3 Surat Keterangan Penelitian	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	31
Gambar 4. 1 Histogram Normalitas Variabel.....	68
Gambar 4. 2 Standarized Residual P-plot	69
Gambar 4.3 Scatterplot	71

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Daftar Pesawat yang Sering Mengalami Delay Pada Tahun 2017	8
Tabel 1. 2 Daftar Penundaan Keberangkatan Lion Air Tahun 2019	9
Tabel 1. 3 Daftar Kejadian Buruk Penerbangan Lion Air	12
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	28
Tabel 2. 2 Penelitian Terdahulu (Lanjutan)	29
Tabel 3. 1 Operasional Variabel Penelitian.....	37
Tabel 3. 2 Skala Likert	41
Tabel 3. 3 Jadwal Penelitian.....	51
Tabel 4. 1 Data Responden Menurut Jenis Kelamin	52
Tabel 4. 2 Data Responden Menurut Umur	53
Tabel 4. 3 Data Responden Menurut Pekerjaan	54
Tabel 4. 4 Data Responden Menurut Pendidikan Terakhir	55
Tabel 4. 5 Rentang Skala Kriteria Pernyataan.....	56
Tabel 4. 6 Frekuensi Tanggapan Seluruh Responden Pada variabel Kualitas Pelayanan	56
Tabel 4. 7 Frekuensi Tanggapan Seluruh Responden Pada fasilitas	58
Tabel 4. 8 Frekuensi Tanggapan Seluruh Responden Pada Keamanan.....	60
Tabel 4. 9 Frekuensi Tanggapan Seluruh Responden Pada Kepuasan Pelanggan	61
Tabel 4. 10 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan (X1)	63
Tabel 4. 11 Hasil Uji Validitas Variabel Fasilitas (X2).....	64
Tabel 4. 12 Hasil Uji Validitas Variabel Keamanan (X3)	64
Tabel 4. 13 Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan (Y)	65
Tabel 4. 14 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Independen	66
Tabel 4. 15 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Dependen.....	66
Tabel 4. 16 Hasil Analisis Kolmogorov – Smirnov	67
Tabel 4. 17 Uji Multikolinearitas.....	70
Tabel 4. 18 Model Regresi Terhadap Y	72
Tabel 4. 19 Uji Koefisien Determinasi ((R ²)).....	74
Tabel 4. 20 Hasil Uji t.....	75
Tabel 4. 21 Hasil Uji F.....	76

DAFTAR RUMUS

Rumus 3. 1 Rumus Slovin.....	39
Rumus 3. 2 Uji Validitas (<i>pearson product moment</i>).....	42
Rumus 3. 3 Uji Reliabilitas (Cronbach's alfa)	44
Rumus 3. 4 Regresi Linear Berganda	48
Rumus 3. 5 Rumus Uji T.....	49
Rumus 3. 6 Rumus Uji F.....	50

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuesioner Penelitian

Lampiran 2 Tabulasi Hasil Input Kuesioner

Lampiran 3 Hasil Pengolahan Data (Output SPSS)

Lampiran 4 Tabel R

Lampiran 5 Tabel F

Lampiran 6 Tabel T

Lampiran 7 Daftar Riwayat Hidup

Lampiran 8 Surat Keterangan Penelitian