

SKRIPSI

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN  
KONSUMEN PADA PERUSAHAAN PENERBANGAN  
MERPATI NUSANTARA YOGYAKARTA

Diajukan oleh:

IMA OKTARIZA  
20010410171

Telah disetujui oleh:

Pembimbing I



Meika Kurnia Puji, SE, M.Si  
NIK: 143072

Tanggal, 28 Februari 2005

## KATA PENGANTAR



Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, atas berkat dan petunjuk-Nya penulisan skripsi yang berjudul “ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA PERUSAHAAN PENERBANGAN MERPATI NUSANTARA DI YOGYAKARTA” dapat diselesaikan sesuai dengan target.

Skripsi ini disusun guna melengkapi gelar Sarja Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Berhasilnya penyusunan skripsi ini tidak terlepas bantuan berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Misbahul Anwar, SE.,M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Ibu Ika Nurul Qomari SE.,M.Si, selaku Dosen Pembimbing Akademik yang telah memberikan bimbingan dan sarannya selama ini.
3. Ibu Meika Kurnia Puji RDA, SE.,M.Si., Dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam menyusun skripsi ini.
4. Kepada perusahaan penerbangan Merpati Nusantara beserta staf dan karyawan yang telah memberikan izin dan kesempatan kepada penulis untuk mengadakan penelitian.

5. Bagian perpustakaan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak membantu dalam urusan mencari buku-buku guna menunjang skripsi.
6. Bapak, ibu, kakak dan adik-adikku yang selalu memberikan dukungannya baik spirit, nasehat maupun materi sehingga penulis terpacu untuk menyelesaikan skripsi ini. Semoga doa restu dan kasih sayangmu selalu mengiringi langkah penulis setiap waktu.
7. Aa' Budi yang tercinta, yang telah memberikan banyak bantuan dan motivasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teman-temanku (manajemen C angkatan 01) thank's atas kebersamaan kalian selama ini.
9. Teman-teman kosku di wisma Bayu 26, Titi, Erni, Ade, Ranti, Dhani thank's atas segala bentuk bantuan yang telah diberikan.
10. Dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Semoga amal kebaikan dan segala bimbingan serta bantuan yang telah diberikan kepada penulis mendapat balasan dari Allah SWT.

Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat berguna dan bermanfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Yogyakarta, 2005

Penulis

IMA OKTARIZA

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
INTISARI.....	xiv
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Batasan Masalah.....	5
C. Rumusan Masalah.....	6
D. Tujuan Penelitian.....	7
E. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Pentingnya Kualitas Pelayanan.....	9
B. Kualitas Pelayanan.....	11

C. Kepuasan Pelanggan.....	14
D. Hipotesis.....	17
E. Model Penelitian.....	18
BAB III. METODA PENELITIAN.....	19
A. Subyek Penelitian.....	19
B. Teknik Pengambilan Sampel.....	19
C. Jenis Data.....	20
D. Teknik Pengumpulan Data.....	21
E. Pengukuran Variabel.....	21
F. Uji Kualitas Data:.....	24
1. Uji Validitas.....	24
2. Uji Reliabilitas.....	24
G. Alat Analisis Data.....	25
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	30
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	30
B. Analisis Deskriptif.....	34
C. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	44
1. Uji Validitas.....	44
2. Uji Reliabilitas.....	46
D. Analisis Kuantitatif.....	47
1. Analisis Regresi Ganda.....	47
2. Analisis Uji F.....	48

3. Analisis Uji t .....	51
4. Analisis Koefisien Determinasi .....	52
E. Pembahasan .....	53
BAB V. SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN .....	56
A. Kesimpulan .....	56
B. Saran .....	58

C. KESIMPULAN DAN SARAN

## DAFTAR TABEL

4.1. Klasifikasi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	35
4.2. Klasifikasi Responden Berdasarkan Usia.....	35
4.3. Klasifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	36
4.4. Klasifikasi Responden Berdasarkan Penghasilan.....	37
4.5. Klasifikasi Responden Berdasarkan Frekuensi.....	38
4.6. Penilaian Konsumen Terhadap Kinerja Atribut <i>Tangible</i> .....	39
4.7. Penilaian Konsumen Terhadap Kinerja Atribut <i>Reliability</i> .....	40
4.8. Penilaian Konsumen Terhadap Kinerja Atribut <i>Resvonsiveness</i> .....	41
4.9. Penilaian Konsumen Terhadap Kinerja Atribut <i>Assurance</i> .....	42
4.10. Penilaian Konsumen Terhadap Kinerja Atribut <i>Emphaty</i> .....	43
4.11. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Kinerja.....	45
4.12. Hasil Uji Validitas Butir Pertanyaan Kepuasan.....	46
4.13. Hasil Nilai Masing-masing Cronbach Alpha dalam Uji Reliabilitas.....	47
4.14. Hasil Analisis Regresi dan Uji t.....	48
4.15. Hasil Uji F (F-Test).....	50
4.16. Hasil Analisis Koefisien Determinasi (R <sup>2</sup> ).....	50

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian .....	18
------------------------------------	----