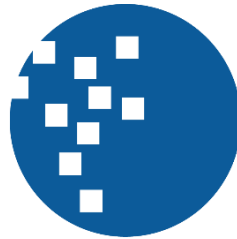


PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER*

SATISFACTION

(STUDI PADA KONSUMEN LION AIR DI INDONESIA)



UMN

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Manajemen

Marvella Juwono

00000045500

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*

(STUDI PADA KONSUMEN LION AIR DI INDONESIA)



Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Manajemen

Marvella Juwono

00000045500

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS**

UNIVERSITAS MULTIMEDIA NUSANTARA

TANGERANG

2024

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Dengan ini saya,

Nama : Marvella Juwono
NIM : 00000045500
Program studi : Manajemen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi saya yang berjudul:

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* (STUDI PADA KONSUMEN LION AIR DI INDONESIA)

merupakan hasil karya saya sendiri, bukan merupakan hasil plagiat, dan tidak pula dituliskan oleh orang lain; Semua sumber, baik yang dikutip maupun dirujuk, telah saya cantumkan dan nyatakan dengan benar pada bagian Daftar Pustaka.

Jika di kemudian hari terbukti ditemukan kecurangan/penyimpangan, baik dalam pelaksanaan skripsi maupun dalam penulisan laporan karya ilmiah, saya bersedia menerima konsekuensi untuk dinyatakan TIDAK LULUS. Saya juga bersedia menanggung segala konsekuensi hukum yang berkaitan dengan tindak plagiarisme ini sebagai kesalahan saya pribadi dan bukan tanggung jawab Universitas Multimedia Nusantara.

Tangerang, 13/05/2024



(Marvella Juwono)

HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* (STUDI PADA KONSUMEN LION AIR DI INDONESIA)

Oleh

Nama : Marvella Juwono

NIM : 00000045500

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah disetujui untuk diajukan pada
Sidang Ujian Skripsi Universitas Multimedia Nusantara

Tangerang, 13 Mei 2024

Pembimbing



Dr. Rajesh Preetypal Singh, S.S., M.M.
NIDN : 0430107605

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M, C.B.O.
NIDN : 0323047801

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* (STUDI PADA KONSUMEN LION AIR DI INDONESIA)

Oleh

Nama : Marvella Juwono

NIM : 00000045500

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Bisnis

Telah diujikan pada hari Jumat., 17 Mei 2024

Pukul 08.00 s.d 09.30 dan dinyatakan

LULUS

Dengan susunan pengujian sebagai berikut.

Ketua Sidang



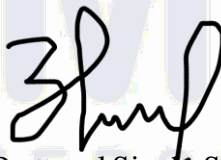
Purnamaningsih, S.E., M.S.M, C.B.O.
NIDN : 0323047801

Penguji



Boby Arinto, S.E., M.M.
NIDN : 0323057005

Pembimbing



Dr. Rajesh Prettypal Singh, S.S., M.M.
NIDN : 0430107605

Ketua Program Studi Manajemen



Purnamaningsih, S.E., M.S.M, C.B.O.
NIDN : 0323047801

HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Marvella Juwono
NIM : 00000045500
Program Studi : Manajemen
Jenjang : S1
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (Studi pada Konsumen Lion Air di Indonesia)

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa saya bersedia:

- Memberikan izin sepenuhnya kepada Universitas Multimedia Nusantara untuk mempublikasikan hasil karya ilmiah saya di repositori Knowledge Center, sehingga dapat diakses oleh Civitas Akademika/Publik. Saya menyatakan bahwa karya ilmiah yang saya buat tidak mengandung data yang bersifat konfidensial dan saya juga tidak akan mencabut kembali izin yang telah saya berikan dengan alasan apapun.

Tangerang, 13 Mei 2024


(Marvella Juwono)

UMMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

KATA PENGANTAR

Puji syukur serta berkat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat-Nya yang melimpah sehingga dapat menghantarkan peneliti dalam menyelesaikan penelitian skripsi dengan tepat waktu. Penelitian ini dibuat sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.) di Universitas Multimedia Nusantara. Dengan dibuatnya laporan magang yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* terhadap *Customer Satisfaction* (Studi pada Konsumen Lion Air di Indonesia)”, penulis berharap dapat memberikan kontribusi yang bermanfaat bagi perkembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang manajemen pemasaran.

Dalam penyusunan skripsi ini, tentu tak lepas dari pengarahan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Maka dengan ini, penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada semua pihak yang terlibat dalam membantu penelitian skripsi ini. Pihak-pihak yang terlibat diantaranya adalah sebagai berikut.

Mengucapkan terima kasih

1. Bapak Dr. Ninok Leksono, M.A., selaku Rektor Universitas Multimedia Nusantara.
2. Ibu Dr. Florentina Kurniasari T., S.Sos., M.B.A., selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Multimedia Nusantara.
3. Ibu Purnamaningsih, S.E., M.S.M., C.B.O., selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Multimedia Nusantara.
4. Bapak Dr. Rajesh Prettyal Singh, S.S., M.M., sebagai Pembimbing pertama yang telah memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi atas terselesainya tugas akhir ini.
5. Keluarga saya yang telah memberikan bantuan dukungan material dan moral, sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
6. Verencia Robert, Vicky Franciko yang sudah lulus duluan, Cheeryl Margaretha, Gracia Kristiani, Felysia Thomas, Krista Celine, dan Louis Ardianto yang senantiasa memberikan dukungan serta motivasi kepada

peneliti selama penyusunan skripsi ini. Serta sahabat-sahabat penulis lainnya, Timotius Dustin, Alvin Karmel Kojongian, Audy Ihsan, Alfredo Yuditra, Berlin Sippy, Kent Lemand, Gabriel Mario, Safira Anjani, Ocean Andara, Pramudya Wijaya, Sendy Githa, Steven Hartawidjaja, Williem Lie, dan seluruh rekan yang tak bisa penulis sebutkan.

7. Para responden yang telah berkenan untuk mengikuti survei kuesioner peneliti selama periode penelitian.
8. Choi Seungcheol dan para anggota Seventeen lainnya yang telah menjadi penyemangat penulis melalui lagu-lagunya selama pengerjaan skripsi.

Semoga karya ilmiah ini dapat menjadi sumbangan yang bermanfaat dan memberikan kontribusi nyata bagi pengembangan ilmu pengetahuan. Peneliti juga berharap hasil dari karya ilmiah ini dapat memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan menjadi landasan bagi penelitian-penelitian selanjutnya di masa yang akan datang.

Akhir kata, peneliti mohon maaf apabila terdapat kekurangan dalam penyusunan skripsi ini. Segala kritik dan saran yang membangun sangat peneliti harapkan untuk perbaikan di masa mendatang.

Tangerang, 13 Mei 2024



Marvella Juwono

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION*
(STUDI PADA KONSUMEN LION AIR DI INDONESIA)

(Marvella Juwono)

ABSTRAK

Penilaian kualitas layanan telah banyak digunakan oleh perusahaan-perusahaan jasa, termasuk di perusahaan penerbangan. Setelah pulih dari krisis COVID-19 yang melanda, industri penerbangan telah bangkit untuk melayani seluruh pelanggan di dunia. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apa saja faktor yang dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan pada salah satu *low-cost carrier* di Indonesia, yaitu Lion Air dengan menggunakan dimensi-dimensi dari *Service Quality*. Dimensi-dimensi ini meliputi *reliability*, *assurance*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness*. Penelitian ini diikuti oleh 300 responden yang telah memenuhi syarat penelitian. Hasil analisis data penelitian ini menggunakan regresi linier berganda, yang meliputi Uji Instrumen, Uji Asumsi Klasik dan Uji Hipotesis dengan didukung oleh *software* IBM SPSS versi 29. Hasil menunjukkan bahwa keempat dimensi *Service Quality*, yaitu *reliability*, *tangible*, *empathy*, dan *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan di Lion Air, kecuali *assurance* yang hanya berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan. Maka dari itu, perusahaan harus memberikan layanan yang berkualitas tinggi untuk memenuhi harapan pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan yang tinggi sehingga di kemudian hari perusahaan dapat membangun kepercayaan pelanggan.

Kata kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, *Low-cost Carrier*, Maskapai Penerbangan, Regresi Linier Berganda



**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER
SATISFACTION
(A STUDY ON LION AIR CONSUMERS IN INDONESIA)**

(Marvella Juwono)

ABSTRACT (English)

Service quality assessment has been widely used by service companies, including airlines. After recovering from the COVID-19 crisis, the aviation industry has risen to serve all customers in the world. The purpose of this research is to find out what factors can affect customer satisfaction at one of the low-cost carriers in Indonesia, namely Lion Air by using the dimensions of Service Quality. These dimensions include reliability, assurance, tangible, empathy, and responsiveness. This research was participated by 300 respondents who have met the research requirements. The results of this research data analysis using multiple linear regression, which includes Instrument Test, Classical Assumption Test and Hypothesis Test supported by IBM SPSS software version 29. The results show that the four dimensions of Service Quality, namely reliability, tangible, empathy, and responsiveness have a positive and significant effect on customer satisfaction at Lion Air, except assurance which only has a positive effect on customer satisfaction. Therefore, companies must provide high quality services to meet customer expectations and achieve high customer satisfaction so that in the future the company can build customer trust.

Keywords: *Airline, Customer Satisfaction, Low-cost Carrier, Multiple Linear Regression, Service Quality.*

UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

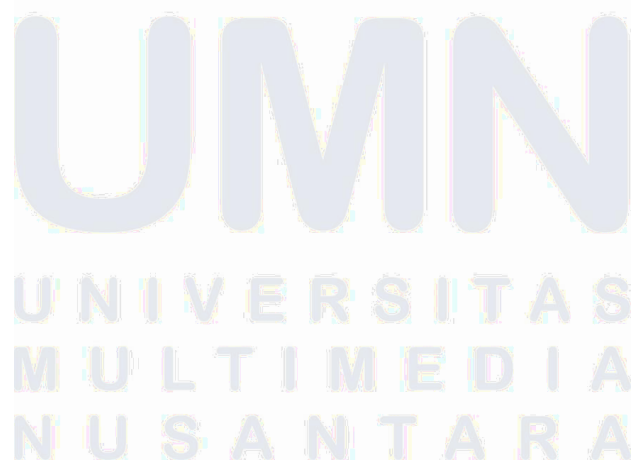
DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH MAHASISWA.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
ABSTRAK.....	viii
<i>ABSTRACT (English)</i>	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah dan Pertanyaan Penelitian.....	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	17
1.4 Manfaat Penelitian.....	18
1.5 Batasan Penelitian	18
1.6 Sistematika Penulisan.....	19
BAB II LANDASAN TEORI.....	21
2.1 Tinjauan Teori.....	21
2.1.1 <i>Marketing</i> (Pemasaran).....	21
2.1.2 <i>Service Marketing</i> (Pemasaran Jasa)	24
2.1.3 <i>Customer Satisfaction</i> (Kepuasan Pelanggan)	27
2.1.4 <i>Service Quality</i> (Kualitas Layanan)	29
2.1.5 <i>Reliability</i> (Keandalan).....	33
2.1.6 <i>Assurance</i> (Jaminan).....	35
2.1.7 <i>Tangible</i> (Penampilan Fisik)	38
2.1.8 <i>Empathy</i> (Empati)	40
2.1.9 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	42
2.2 Model Penelitian	45

Hipotesis.....	46
2.3 Penelitian Terdahulu	48
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	53
3.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	53
3.2 Desain Penelitian.....	58
3.3 Populasi dan Sampel Penelitian.....	61
3.3.1 Populasi	61
3.3.2 Sampel.....	63
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	68
3.5 Operasionalisasi Variabel.....	69
3.6 Teknik Analisis Data.....	75
3.6.1 Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
3.6.2 Analisis Data Penelitian.....	78
3.7 Uji Hipotesis.....	80
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN.....	84
4.1 Karakteristik Responden.....	84
4.2 Analisis Statistik.....	84
4.3 Analisis Deskriptif.....	88
4.4 Uji Instrumen <i>Pre-Test</i>	104
4.5 Uji Instrumen <i>Main-Test</i>	108
4.6 Uji Asumsi Klasik	112
4.7 Uji Hipotesis.....	118
4.8 Pembahasan Penelitian.....	124
4.9 Implikasi Manajerial	130
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	136
5.1 Simpulan	136
5.2 Saran	137
DAFTAR PUSTAKA	141
LAMPIRAN	151

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	46
Tabel 3.1 Jenis Armada Lion Air	52
Tabel 3.2 Tabel Operasionalisasi Variabel	67
Tabel 3.3 Ketentuan Uji Validitas IBM SPSS	74
Tabel 3.4 Ketentuan Uji Reliabilitas IBM SPSS	75
Tabel 4.1 Skala Interval.....	85
Tabel 4.2 Penilaian Deskriptif <i>Reliability</i>	86
Tabel 4.3 Penilaian Deskriptif <i>Assurance</i>	89
Tabel 4.4 Penilaian Deskriptif <i>Tangible</i>	92
Tabel 4.5 Penilaian Deskriptif <i>Empathy</i>	94
Tabel 4.6 Penilaian Deskriptif <i>Responsiveness</i>	97
Tabel 4.7 Penilaian Deskriptif <i>Customer Satisfaction</i>	99
Tabel 4.8 Uji Validitas <i>Pre-Test</i>	102
Tabel 4.9 Uji Reliabilitas <i>Pre-Test</i>	104
Tabel 4.10 Uji Validitas <i>Main-Test</i>	106
Tabel 4.11 Uji Reliabilitas <i>Main-Test</i>	108
Tabel 4.12 Analisis Hasil Uji Statistik T.....	117



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Tabel Kedatangan Pesawat, Penumpang, Barang, Bagasi, dan Pos/Paket untuk Penerbangan Dalam Negeri	2
Gambar 1.2 Tabel Keberangkatan Pesawat, Penumpang, Barang, Bagasi, dan Pos/Paket untuk Penerbangan Dalam Negeri	3
Gambar 1.3 Tabel Kedatangan Pesawat, Penumpang, Barang, Bagasi, dan Pos/Paket untuk Penerbangan Luar Negeri	4
Gambar 1.4 Tabel Keberangkatan Pesawat, Penumpang, Barang, Bagasi, dan Pos/Paket untuk Penerbangan Luar Negeri	5
Gambar 1.5 Maskapai Penerbangan Favorit Responden pada November 2022	7
Gambar 1.6 Sepuluh Maskapai Terburuk di Dunia menurut Bounce Airline Index di Tahun 2022	8
Gambar 1.7 Sepuluh Maskapai dengan Jumlah Penumpang Terbanyak di Asia Tenggara per Agustus 2023	9
Gambar 1.8 Ikhtisar Penilaian Penumpang Lion Air	10
Gambar 1.9 Umpan Balik Penumpang Lion Air	11
Gambar 2.1 Model Penelitian	45
Gambar 3.1 Logo Lion Air	53
Gambar 3.2 Jaringan Rute Domestik Lion Air	54
Gambar 3.3 Klasifikasi Desain Penelitian Pemasaran	58
Gambar 3.4 <i>Sampling Design Process</i>	63
Gambar 4.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	84
Gambar 4.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	85
Gambar 4.3 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	86
Gambar 4.4 Identitas Responden Berdasarkan Pendapatan	87
Gambar 4.5 Uji Normalitas dengan Grafik Histogram	113
Gambar 4.6 Uji Normalitas dengan <i>Normal P-P Plot</i>	114
Gambar 4.7 Uji Normalitas dengan <i>One-Sample K-S</i>	115
Gambar 4.8 Uji Heterokedastisitas dengan <i>Scatterplot</i>	116
Gambar 4.9 Uji Multikolinieritas	117
Gambar 4.10 Uji Statistik F	118
Gambar 4.11 Uji Statistik t	119
Gambar 4.12 Uji Koefisien Determinasi (R^2)	122
Gambar 4.13 Uji Analisis Linier Berganda	123

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Pre-Test	146
Lampiran 2 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Main-Test	153
Lampiran 3 Hasil Uji Multikolinieritas	161
Lampiran 4 Hasil Uji Heterokedastisitas	162
Lampiran 5 Hasil Uji Normalitas	162
Lampiran 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi	164
Lampiran 7 Hasil Uji F.....	164
Lampiran 8 Hasil Uji T.....	164
Lampiran 9 Hasil Uji Regresi Linier Berganda	165
Lampiran 10 Kuesioner	165
Lampiran 11 Jurnal Utama	176
Lampiran 12 Hasil Turnitin	188

