

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPERCAYAAN KONSUMEN MASKAPAI PENERBANGAN  
BATIK AIR (STUDI PADA PENGGUNA TRANSPORTASI UDARA  
DI DKI JAKARTA)**

**AHMAD RAIHAN KAMIL**

**1702518052**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

**Karya Ilmiah ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan mendapatkan**

**Gelar Ahli Madya**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA**

**2023**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CONSUMERS  
TRUST IN BATIK AIR AIRLINES (STUDY ON USERS OF AIR  
TRANSPORTATION MODE IN DKI JAKARTA)***

**AHMAD RAIHAN KAMIL**

**1702518052**



*Mencerdaskan dan  
Memartabatkan Bangsa*

*This scientific work is prepared to fulfill one of the requirements for obtaining an  
Associate Degree*

***MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA***

***2023***

## ABSTRAK

**Ahmad Raihan Kamil. 2023. 1702518052: Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Maskapai Penerbangan Batik Air (Studi Pada Pengguna Transportasi Udara di DKI Jakarta). Karya Ilmiah, Jakarta: Program Studi DIII Manajemen Pemasaran. Fakultas Ekonomi. Universitas Negeri Jakarta.**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk: 1) Mengetahui deskripsi dari kondisi kualitas pelayanan maskapai Batik Air saat ini. 2) Mengetahui deskripsi dari kondisi kepercayaan konsumen maskapai Batik Air saat ini. 3) Menyadari bagaimana dampak yang dapat dihasilkan oleh kualitas pelayanan terhadap kepercayaan konsumen dari maskapai Batik Air. Subjek penelitian ini adalah seluruh pengguna transportasi udara di DKI Jakarta. Pengumpulan data dilakukan oleh Peneliti melalui kuesioner yang disebar secara online melalui *google form*. Metode pengambilan sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* dengan jumlah sampel sebanyak 105 responden. Kriteria sampel yang dimiliki oleh penelitian ini, yaitu Berdomisili di DKI Jakarta, Pernah menggunakan transportasi udara, Mengetahui atau pernah menggunakan transportasi udara dari maskapai Batik Air.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Konsumen, Batik Air.

## ***ABSTRACT***

**Ahmad Raihan Kamil. 2023. 1702518052: *The Influence of Service Quality on Consumer Trust in Batik Air Airlines (Study on Users of Air Transportation Modes in DKI Jakarta)*. Scientific Work, Jakarta: Marketing Management Study Program. Faculty of Economics. Universitas Negeri Jakarta.**

*This research aims to: 1) Knowing the description of the condition of the current service quality of Batik Air airlines. 2) Knowing the description of the current condition of the consumer confidence of Batik Air airlines. 3) Realizing how the impact that can be generated by the quality of service on consumer confidence from the airline Batik Air. The subjects of this study were all users of air transportation modes in DKI Jakarta. Data collection was carried out by researchers through questionnaires distributed online via the Google form. The sampling method used in this study was purposive sampling with a total sample of 105 respondents. The sample criteria in this study are domiciled in DKI Jakarta, have used air transportation modes, know or have used air transportation modes from Batik Air airlines.*

**Keywords:** *Service Quality, Consumer Trust, Batik Air.*

# LEMBAR PERSETUJUAN



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA

## FAKULTAS EKONOMI

Kampus Universitas Negeri Jakarta, Gedung M, Jalan Rawamangun Muka, Jakarta 13220

Telepon (021) 4721227, Fax: (021) 4706285, Surat Elektronik: fe@unj.ac.id

Laman: fe.unj.ac.id

## SURAT PERSETUJUAN SIDANG KARYA ILMIAH

Kami, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A.  
NIP : 197201252002121002  
Bertindak sebagai : Dosen Pembimbing

Memberikan persetujuan kepada Mahasiswa di bawah ini :

Nama : Ahmad Raihan Kamil  
No. Registrasi : 1702518052  
Program Studi : DIII Manajemen Pemasaran  
Judul Karya Ilmiah : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Maskapai Penerbangan Batik Air (Studi Pada Pengguna Moda Transportasi Udara Di DKI Jakarta)

untuk mengikuti Ujian Karya Ilmiah.

Jakarta, 30 Januari 2023

Mengetahui,  
Koor. Program Studi

Dra. Sholikhah, MM  
NIP. 196206231990032001

Dosen Pembimbing



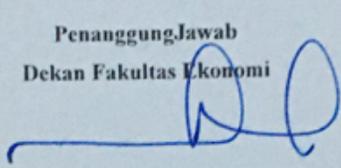
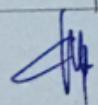
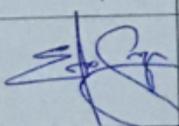
M. Edo S. Siregar, SE, M.BA  
NIP. 197201252002121002

Keterangan :

1. Formulir harus diketik
2. Tanda tangan harus asli

## LEMBAR PENGESAHAN

### Lembar Pengesahan Karya Ilmiah

LEMBAR PENGESAHAN KARYA ILMIAH			
<b>Penanggung Jawab</b> <b>Dekan Fakultas Ekonomi</b>			
 Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. NIP. 197207152001121001			
No	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	Dra. Sholikhah, MM NIP. 196206231990032001 (Ketua)		21-02-2023
2	Dewi Agustin Pratama Sari, SE., MSM NIP. 199308272020122024 (Penguji Ahli)		21-02-2023
3	M. Edo S. Siregar, SE, M.BA NIP. 197201252002121002 (Pembimbing)		21-02-2023
Nama : Ahmad Raihan Kamil No. Registrasi : 1702518052 Program Studi : Manajemen Pemasaran Tanggal Lulus : 14 Februari 2023			

Catatan : - diketik dengan huruf times new roman ukuran 12  
- dibuat rangkap lima tanda tangan asli dengan bolpoint warna biru

F072020

## LEMBAR ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini, saya:

Nama : Ahmad Raihan Kamil  
NIM : 1702518052  
Program Studi : D-3 Manajemen Pemasaran  
Tahun Akademik : 2018

Dengan ini menyatakan bahwa isi dari karya ilmiah dengan judul **“Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Maskapai Penerbangan Batik Air (Studi Pada Pengguna Moda Tranportasi Udara Di Dki Jakarta)”** ini adalah benar – benar karya ilmiah saya sendiri dan tidak melakukan plagiasme atau pengutipan dengan cara – cara yang tidak sesuai dengan pedoman dan etika yang berlaku dalam keilmuan.

Atas pernyataan ini saya siap menerima tindakan/sanksi yang dijatuhkan kepada saya apabila kemudian ditemukan pelanggaran atas penyalahgunaan ataupun tindakan yang tidak sesuai dengan etika akademik dalam karya ilmiah saya saat ini, atau terdapat klaim terhadap keaslian karya ilmiah ini.

Jakarta, ..... 2023  
Yang menyatakan

Ahmad Raihan Kamil

## KATA PENGANTAR

Rasa syukur dan pujian peneliti panjatkan kepada Allah SWT tuhan semesta alam yang maha mengasihi dan menyayangi, salam serta selawat tidak lupa Peneliti panjatkan kepada Nabi besar Muhammad SAW. Berkat karunia dan rahmat yang diberikan oleh Allah SWT Peneliti bisa memperoleh pencerahan, kekuatan dan kemudahan sehingga pada akhirnya dapat menyelesaikan Karya Ilmiah ini yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepercayaan Konsumen Maskapai Penerbangan Batik Air (Studi Pada Pengguna Transportasi Udara Di DKI Jakarta)”.

Penelitian Karya Ilmiah ini disusun oleh Peneliti dengan tujuan untuk memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta dan dalam penyusunannya tidak terlepas dari berbagai dukungan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak baik yang terlibat secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu Peneliti ingin menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. M. Edo Suryawan Siregar, S.E., M.B.A. sebagai dosen pembimbing Peneliti yang telah memberikan banyak arahan serta bimbingan dengan penuh rasa sabar dan ketekunan.
2. Dra. Sholikhah, M.M. selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.

3. Prof. Dr. Ari Saptono, SE., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Umi dan Ayah saya yang telah berusaha untuk dapat memberikan penghidupan dan pendidikan yang sangat layak untuk saya hingga saat ini.
5. Teman dan rekan-rekan dari Program Studi DIII & S1 Manajemen, teman *peer group*, serta tanpa mengurangi rasa hormat bagi seluruh pihak yang telah membantu Peneliti dengan tulus dan ikhlas sampai saat ini yang tidak bisa Peneliti sebutkan satu persatu.

Berkat jasa dan dukungan dari pihak-pihak tersebut pada akhirnya Peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini dengan sebaik-baiknya. Namun peneliti tentunya sangat menyadari bahwa penelitian yang telah dilaksanakan masih banyak memiliki kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu sebagai seorang Peneliti saya sangat mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca maupun sesama Peneliti lain. Peneliti berharap dengan adanya riset yang telah dilaksanakan oleh Peneliti saat ini dapat memberikan wawasan dan pengetahuan baru sehingga dapat memberikan manfaat bagi pembaca secara umum dan bagi keilmuan secara khusus.

Jakarta, Desember 2022

Ahmad Raihan Kamil