

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN MELALUI MEDIASI KEPUASAN PELANGGAN
PADA MASKAPAI PENERBANGAN AIR ASIA INDONESIA**

ANDRIANTO PRASETYA NUGROHO

8215112355



**Skripsi ini Disusun Sebagai Salah Satu Penyelesaian Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi pada Universitas Negeri Jakarta**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
KONSENTRASI PEMASARAN
JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA
2015**

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY TOWARD CUSTOMER
LOYALTY THROUGH CUSTOMER SATISFACTION AS A
MEDIATION OF AIR ASIA INDONESIA**

ANDRIANTO PRASETYA NUGROHO

8215112355



**Minithesis is Written as One of The Requirement For Getting a Barchelor Degree of
Economics**

**STUDY PROGRAM MANAGEMENT
MARKETING CONCENTRATION
DEPARTEMENT OF MANAGEMENT
FACULTY OF ECONOMICS
UNIVERSITY STATE OF JAKARTA
2015**

ABSTRAK

Andrianto Prasetya Nugroho, 2015; Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Mediasi Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Air Asia Indonesia. Skripsi, Jakarta: Konsentrasi Manajemen Pemasaran, Program Studi S-1 Manajemen, Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Tim Pembimbing : Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si & Agung Kresnamurti, ST, MM

Tujuan dari penelitian ini adalah: 1) Untuk mengetahui deskripsi dari kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, dan loyalitas pelanggan maskapai penerbangan Air Asia Indonesia, 2) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan maskapai penerbangan Air Asia Indonesia, 3) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Air Asia Indonesia, 4) untuk menguji secara empiris pengaruh kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan maskapai penerbangan Air Asia Indonesia, 5) untuk menguji secara empiris pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Air Asia Indonesia. Objek penelitian ini ialah 200 responden yang sudah pernah menggunakan pelayanan Air Asia Indonesia minimal sebanyak tiga kali dalam tiga tahun terakhir. Hasil pengujian deskriptif menjelaskan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan sudah baik menurut pelanggan, sehingga pelanggan puas dan cenderung loyal kepada Air Asia Indonesia. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan: 1) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 54%, 2) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan sebesar 35%, 3) kepuasan pelanggan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan sebesar 66%, 4) kualitas pelayanan berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan melalui mediasi kepuasan pelanggan sebesar 23%.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan, loyalitas pelanggan, maskapai penerbangan

ABSTRACT

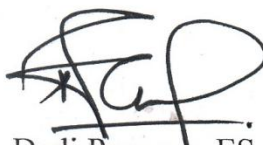
Andrianto Prasetya Nugroho, 2015; The Influence of Service Quality Toward Customer Loyalty Through Customer Satisfaction as a Mediation of Air Asia Indonesia. Skripsi, Jakarta: Marketing Management Concentration, Management Study Program, Department of Management, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Advisory: Setyo Ferry Wibowo SE, M.Si & Agung Kresnamurti RP, ST, MM

The purpose of this research are: 1) To find out the description of service quality, customer satisfaction, and customer loyalty of Air Asia Indonesia airline, 2) test empirically the influence of service quality toward customer loyalty of Air Asia Indonesia airline, 3) test empirically the influence of service quality toward customer satisfaction of Air Asia Indonesia airline, 4) test empirically the influence of customer satisfaction toward customer loyalty of Air Asia Indonesia airline, 5) test empirically the influence of service quality toward customer loyalty through customer satisfaction as a mediation of Air Asia Indonesia airline. The object of this research was 200 respondents who have ever used the service of Air Asia Indonesia at least 3 times in the last three years. The results of descriptive test explained that the service quality provided is good according to the customer, so that the customer is satisfied and tend to be a loyal customer of Air Asia Indonesia. The hypothesis test shows: 1) the influence of service quality toward customer loyalty by 54%, 2) the influence of service quality toward customer satisfaction by 35%, 3) the influence of customer satisfaction toward customer loyalty by 66%, 4) the influence of service quality toward customer loyalty through customer satisfaction as a mediation by 23%.

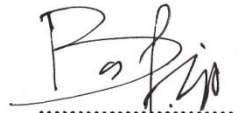
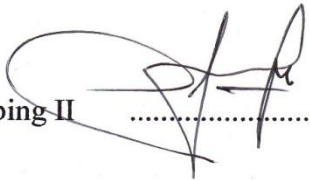
Keywords: Service quality, customer satisfaction, customer loyalty, airline

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab
Dekan Fakultas Ekonomi



Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus
NIP. 19571207 199203 1 001

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
1. <u>Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si</u> NIP. 19720506 200604 1 002	Ketua		31 JULI 2015
2. <u>Dra. Basrah Saidani, M.Si</u> NIP. 19630119 199203 2 001	Sekretaris		31 JULI 2015
3. <u>Dr. Mohamad Rizan, SE, MM</u> NIP. 19720627 200604 1 001	Penguji Ahli		31 JULI 2015
4. <u>Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si</u> NIP. 19720617 199903 1 001	Pembimbing I		31 JULI 2015
5. <u>Agung Kresnamurti RP, ST, MM</u> NIP. 19740416 200604 1 001	Pembimbing II		31 JULI 2015

Tanggal Lulus Ujian : 29 JULI 2015

PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik sarjana, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Skripsi ini belum pernah dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai bahan acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan di dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran, maka saya berani menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, ..29..Juli..2015

Yang membuat pernyataan



Andrianto Prasetya Nugroho

No.Reg 8215112355

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Puji dan rasa syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT atas izin-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan baik. Sholawat serta salam tak lupa peneliti sampaikan kepada Nabi Muhammad SAW sebagai tauladan. Dalam menyelesaikan skripsi ini peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak . Ungkapan terima kasih ini peneliti tujukan kepada :

1. Bapak Setyo Ferry Wibowo, SE, M.Si selaku Dosen Pembimbing I
2. Bapak Agung Kresnamurti, ST, MM selaku dosen pembimbing II
3. Bapak Dr. Mohammad. Rizan, SE, MM. dan Ibu Dra Basrah Saidani, M.Si selaku dosen penguji skripsi yang telah memberikan saran dan kritik sehingga skripsi ini menjadi lebih baik.
4. Drs. Dedi Purwana ES, M.Bus, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
5. Dr. Hamidah, SE, M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
6. Bapak Dr. Gatot Nazir Ahmad, S.Si, M.Si., selaku Ketua Program Studi S1-Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jakarta.
7. Para dosen dan seluruh karyawan /staf pegawai Universitas Negeri Jakarta yang namanya tidak mungkin disebutkan satu persatu atas bantuan yang diberikan selama peneliti melaksanakan studi.

8. Secara khusus peneliti juga ingin berterima kasih kepada Ayahanda H. Drh. Purwoko Sri Priyambodo dan Ibunda Hj. Drh. Imsupriati selaku orang tua peneliti, serta Kakak tercinta Aditya Veterna, ST maupun Adik tersayang Ameilia Indah Puspasari yang telah melimpahkan begitu banyak kasih sayang, doa, dan dukungan baik moril maupun materil dari awal proses penelitian sampai terselesaikannya skripsi ini.

9. Ibu Widya Parimita, SE, M.PA selaku dosen sekaligus orang tua di kampus yang selalu mendidik dengan penuh kasih sayang, memberikan keceriaan, dan selalu mengarahkan peneliti untuk menyelesaikan studi dan skripsi.

10. Teman-teman seperjuangan peneliti yaitu Yulia Elisabeth, Fitra Ramadhani, Rahma Fathia, Firdha Farynasyari, dan Syariyah yang saling memotivasi dan berbagi informasi serta membantu peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

11. Para sahabat dan teman dekat yaitu Andari Olga Julia, Chairul Mukmin Wibowo, M. Suryo Hanandhito, Dimas Ratri Yulian Nugroho, Byan Tri Pradigdo, Sidiq Munajat, dan Yosenta P.D Ginting yang selalu memberikan motivasi dan semangat kepada peneliti untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Teman-teman jurusan Manajemen kelas Reguler A 2011 yang sama-sama berjuang dan memberikan dukungan kepada peneliti.

13. Para senior jurusan Manajemen angkatan 2009 dan 2010, Rizki Jatmika, Ria Rizky Puspitasari, Rheza Prasetya, dan Mardiana Lupitasari yang telah membantu dan memberikan arahan kepada peneliti selama proses penelitian ini.

14. Sabriza Prihatiningtyas, Faris Akbar, dan Bakti Priyo Utomo yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada peneliti dari awal hingga akhir skripsi ini dibuat.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala kritik dan saran yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini bermanfaat bagi pembaca sekalian.

Jakarta, Juli 2015

Andrianto Prasetya Nugroho