

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
KEPUASAN PELANGGAN PADA MASKAPAI LION AIR  
(Survei Dilakukan Kepada Mahasiswa Pengguna Maskapai Lion  
Air di Universitas Negeri Jakarta)**

**Mohamad Alfajar**

**8223163343**



**Karya Ilmiah ini Disusun Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Mendapatkan Gelar Ahli Madya**

**PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PEMASARAN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI JAKARTA  
2019**

***THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON CUSTOMER SATISFACTION LION AIRLINE (This Survey on College Student State University of Jakarta)***

**Mohamad Alfajar**

**8223163343**



***Research paper was written to fulfill one of the requirements to get the title of Diploma at the Faculty of Economics, State University of Jakarta***

***MARKETING MANAGEMENT STUDY PROGRAM DIII***

***FACULTY OF ECONOMICS***

***STATE UNIVERSITY OF JAKARTA***

***2019***

## **ABSTRAK**

**Mohamad Alfajar, 2019; Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Lion Air (Survei Dilakukan Kepada Mahasiswa Pengguna Maskapai Lion Air di Universitas Negeri Jakarta). Karya Ilmiah, Jakarta: Program Studi DIII Manajemen Pemasaran, Fakultas Ekonomi, Universitas Negeri Jakarta. Dosen Pembimbing: Dra. Umi Mardiyati, M.Si.**

Karya ilmiah ini bertujuan untuk mengetahui: 1.) Bagaimana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada maskapai Lion Air, 2.) gambaran bagaimana kualitas pelayanan maskapai Lion Air, 3.) gambaran kepuasan pelanggan maskapai Lion Air. Metode pengumpulan data yang digunakan yaitu dengan metode survei dengan instrument kuesioner. Sampel yang diambil sebanyak 162 responden. Subjek dari penelitian ini yaitu mahasiswa Universitas Negeri Jakarta yang pernah menggunakan maskapai Lion Air. Metode analisis data yang digunakan yaitu analisis statistik deskriptif dan analisis regresi linear sederhana. Pengolahan data diolah dengan menggunakan SPSS 25.

Dari hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air. Dengan hasil dari koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,486 atau 48,6%. Sebesar 51,4% dipengaruhi oleh variabel lain.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, Lion Air

## **ABSTRACT**

***Mohamad Alfajar, 2019; The Influence of Service Quality on Customer Satisfaction Lion Airline (This Survey on College Student State University of Jakarta). Research Paper, Jakarta: Marketing Management Study Program DIII, Faculty of Economics, State University of Jakarta. Supervisor: Dra. Umi Mardiyati, M.Si.***

*This research paper are as follow to find out: 1.) How the influence service quality on customer satisfactions Lion Airlines, 2.) About the service quality Lion Airlines, 3.) About the customer satisfactions Lion Airlines. The method used in this research is survey method with questionnaire instrument. The sampling put 162 respondents. The subject this research is college student State University of Jakarta who ever used Lion Airlines. The data analysis are used statistic descriptive analysis and simple linear regression analysis. The author used SPSS 25 to process the data resource.*

*The result of this research, service quality affect on customer satisfaction Lion Airlines. The result of the coefficient of determination 0,486 or 48,6%. 51,4% influenced by other variables.*

*Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Lion Airline*

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Karya ilmiah ini merupakan karya asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik Ahli Madya, baik di Universitas Negeri Jakarta maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya ilmiah ini belum dipublikasikan, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
3. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai dengan norma yang berlaku di Universitas Negeri Jakarta.

Jakarta, 19 Agustus 2019

Yang membuat pernyataan,



Mohamad Alfajar

No Reg. 8223163343

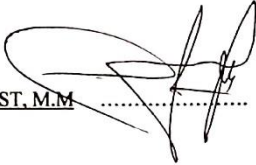


## LEMBAR PENGESAHAN

Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta



Prof. Dr. Dedi Purwana E.S., M.Bus

NIP. 196712071992031001

Nama	Tanda Tangan	Tanggal
Ketua Penguji		
<u>Agung Kresnamurti Rivai P., ST, M.M</u> NIP. 197404162006041001		20 Agustus 2019
Penguji Ahli		
<u>Christian Wiradendi Wolor, SE., MM</u> NIP. 199110182019031014		16 Agustus 2019
Dosen Pembimbing		
<u>Dra. Umi Mardiyati, M.Si</u> NIP. 195702211985032002		20 Agustus 2019

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur kehadiran Allah SWT atas berkah, rahmat dan karunia-Nya praktikan dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Lion Air (Survei Dilakukan Kepada Mahasiswa Pengguna Maskapai Lion Air di Universitas Negeri Jakarta). Atas rahmat dan karunia-Nya juga praktikan dapat diberikan kesehatan dan kemudahan selama melakukan penelitian ini serta Orang Tua yang selalu mendukung dalam penyusunan karya ilmiah ini.

Dalam penulisan karya ilmiah ini peneliti mendapatkan saran, bimbingan maupun arahan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, praktikan ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Dra. Umi Mardiyati, M.Si. Selaku dosen pembimbing dalam penulisan karya ilmiah ini.
2. Dra. Sholikhah, M.M. Selaku Koordinator Program Studi DIII Manajemen Pemasaran.
3. Prof. Dr. Dedi Purwana ES, M. Bus. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.
4. Dosen program studi DIII Manajemen Pemasaran Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jakarta.

Semoga kebaikan yang diberikan dibalas dengan dilipat gandakan pahalanya oleh Allah SWT. Peneliti menyadari bahwa penulisan karya ilmiah ini masih jauh

dari kata sempurna. Oleh karena itu, praktikan menerima kritik dan saran yang diberikan. Semoga penelitian karya ilmiah ini dapat dipergunakan sebagaimana mestinya dan berguna bagi banyak orang.

Jakarta, 18 Juni 2019

Peneliti