

Konsentrasi/Bidang Minat:
Pemasaran

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *BEHAVIOR INTENTION* MELALUI *SATISFACTION* PADA *PASSENGER* MASKAPAI PENERBANGAN INDONESIA



OLEH:
CRISTIAN WIJAYA DJUNAEDI
3103010130

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS BISNIS
UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA
SURABAYA
2014

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *BEHAVIOR INTENTION* MELALUI *SATISFACTION* PADA
PASSENGER MASKAPAI PENERBANGAN
INDONESIA

SKRIPSI

Diajukan kepada

FAKULTAS BISNIS

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDALA SURABAYA

untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

OLEH:

CRISTIAN WIJAYA DJUNAEDI

3103010130

JURUSAN MANAJEMEN

FAKULTAS BISNIS

UNIVERISTAS KATOLIK WIDYA MANDALA

SURABAYA

2014

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *BEHAVIOR INTENTION* MELALUI *SATISFACTION* PADA
PASSENGER MASKAPAI PENERBANGAN
INDONESIA**

Oleh:

CRISTIAN WIJAYA DJUNAEDI

3103010130

Telah Disetujui dan Diterima untuk Sidang Akhir

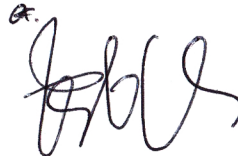
Dosen Pembimbing I,



27/6/14

Dra. Ec. Maria Goretti Temengkol, MM

Dosen Pembimbing II,



Anastasia Septawulandari, SE., M.Si

HALAMAN PENGESAHAN


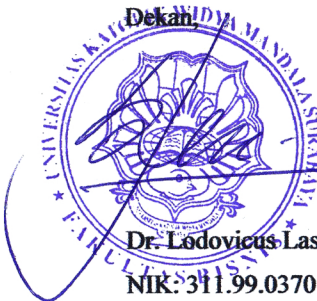
Skripsi yang ditulis oleh: Cristian Wijaya Djunaedi NRP 3103010130
Telah di uji pada tanggal 22 Juli 2014 dan dinyatakan lulus oleh Tim
Penguji

Ketua Tim Penguji:



Fn. Hendro Susanto, SE., MM

Mengetahui:

Dekan,


Dr. Lodovicus Lasdi, MM.
NIK: 311.99.0370

Ketua Jurusan,



Elisabeth Supriharyati, SE, M.Si.

NIK: 311.99.0369

**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya sebagai mahasiswa Unika Widya Mandala Surabaya:

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Cristian Wijaya Djunaedi

NRP : 3103010130

Judul Skripsi : **PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP
BEHAVIOR INTENTION MELALUI *SATISFACTION*
PADA PASSENGER MASKAPAI PENERBANGAN
INDONESIA**

Menyatakan bahwa tugas akhir skripsi ini adalah **ASLI** karya tulis saya. Apabila terbukti karya ini merupakan *plagiarism*, saya bersedia menerima sanksi yang akan diberikan oleh Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Saya menyetujui pula bahwa karya tulis ini dipublikasikan/ditampilkan di internet atau media lain (*digital library* Perpustakaan Unika Widya Mandala Surabaya) untuk kepentingan akademik sebatas sesuai dengan Undang-Undang Hak Cipta.

Demikian pernyataan keaslian dan persetujuan publikasi karya ilmiah ini saya buat dengan sebenarnya.

Surabaya, 23 Juli 2014

Yang Menyatakan



Cristian Wijaya Djunaedi

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan penyertaan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tugas akhir skripsi yang berjudul “Pengaruh *Service Quality* terhadap *Behavior Intention* melalui *Satisfaction* pada *Passenger* Maskapai Penerbangan Indonesia”. Tugas akhir skripsi ini ditulis untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen di Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya. Dalam proses penyusunan tugas akhir skripsi ini peneliti memperoleh banyak bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

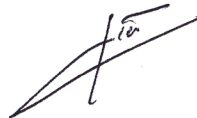
1. Bapak Dr. Lodovicus Lasdi, MM. selaku Dekan Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
2. Ibu Elisabeth Supriharyati, SE, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Katolik Widya Mandala Surabaya.
3. Ibu Drs. Ec. Maria Goretti Temengkol, MM. Selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan saran-saran yang sangat berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Ibu Anastasia Septawulandari, SE., M.Si. Selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan banyak waktu, tenaga, dan pikiran dalam memberikan bimbingan dan saran-saran yang sangat berguna sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.

5. Segecap Dosen Fakultas Bisnis Universitas Katolik Widya Mandala yang telah banyak memberikan ilmu pengetahuan selama masa studi.
6. Keluarga yang selalu memberikan dukungan dan doa serta nasihat yang berguna.
7. Teman-teman dan pihak-pihak lain yang tidak dapat disebutkan namanya satu per satu, terima kasih atas dukungan dan doanya.

Peneliti menyadari bahwa tugas akhir skripsi ini jauh dari sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dalam penyempurnaan skripsi ini. Akhir kata, peneliti berharap semoga tugas akhir skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 5 Juni 2014

Peneliti,



Cristian Wijaya Djunaedi

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH dan PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
ABSTRACT.....	xv
BAB 1. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
1.5 Sistematika Penulisan.....	7
BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu.....	9
2.2 Landasan Teori.....	13
2.2.1 <i>Service Quality</i>	13
2.2.2 <i>Satisfaction</i>	16
2.2.3 <i>Passenger Behavior Intention</i>	18

2.2.4	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Satisfaction</i>	19
2.2.5	Pengaruh <i>Satisfaction</i> terhadap <i>Passenger Behavior Intention</i>	20
2.2.6	Pengaruh <i>Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Behavior Intention</i> melalui <i>Satisfaction</i>	21
2.3	Kerangka Konseptual.....	22
2.4	Hipotesis.....	23
BAB 3. METODE PENELITIAN.....		24
3.1	Desain Penelitian.....	24
3.2	Identifikasi Variabel.....	24
3.3	Definisi Operasional.....	24
3.4	Jenis dan Sumber Data.....	28
3.5	Pengukuran Variabel.....	28
3.6	Alat dan Metode Pengumpulan Data.....	29
3.7	Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan Sampel...	29
3.8	Teknik Analisis Data.....	31
BAB 4. PEMBAHASAN.....		36
4.1	Karakteristik Responden.....	36
4.2	Statistik Deskriptif Variabel Penelitian.....	38
4.3	Analisis Data.....	42
1.	Uji Normalitas.....	42
a.	<i>Univariate Normality</i>	43
b.	<i>Multivariate Normality</i>	44
1.	Uji Normalitas <i>Service Quality</i>	45
a.	<i>Univariate Normality</i>	45
b.	<i>Multivariate Normality</i>	46

2. Uji Kecocokan Keseluruhan Model <i>Service Quality</i>	47
3. Uji Kecocokan Model Pengukuran <i>Service Quality</i>	47
a. Uji Validitas.....	47
b. Uji Reliabilitas.....	49
2. Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	50
3. Uji Kecocokan Model Pengukuran.....	51
a. Uji Validitas.....	51
b. Uji Reliabilitas.....	52
4. Uji Kecocokan Model Struktural.....	52
4.4 Pembahasan.....	54
BAB 5. SIMPULAN DAN SARAN.....	59
5.1 Simpulan.....	59
5.2 Saran.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Nomor:		Halaman
1.1	Tabel Nama Maskapai Penerbangan Indonesia tahun 2013.....	2
2.1	Tabel Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	10
3.1	Tabel Pedoman Jumlah Sampel SEM.....	30
3.2	Tabel Ringkasan <i>Goodnes of Fit</i>	34
4.1	Tabel Jenis Kelamin.....	36
4.2	Tabel Interval Rata-rata Skor	38
4.3	Tabel Statistik Deskriptif Variabel <i>Service Quality</i>	39
4.4	Tabel Statistik Deskriptif Variabel <i>Satisfaction</i>	40
4.5	Tabel Statistik Deskriptif Variabel <i>Passenger Behavior Intention</i>	41
4.6	Tabel Hasil Uji <i>Univariate Normality</i>	43
4.7	Tabel Hasil Uji <i>Multivariate Normality</i>	44
4.8	Tabel Hasil Uji <i>Univariate Normality Service Quality</i>	45
4.9	Tabel Hasil Uji <i>Multivariate Normality Service Quality</i> ..	46
4.10	Tabel Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model <i>Service Quality</i>	47
4.11	Tabel Hasil Uji Validitas Sub-Indikator ke Indikator <i>Service Quality</i>	48
4.12	Tabel Hasil Uji Validitas Indikator ke Variabel Laten <i>Service Quality</i>	48
4.13	Tabel Hasil Uji Reliabilitas <i>Service Quality</i>	49
4.14	Tabel Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	50

4.15	Tabel Hasil Uji Validitas Indikator ke Variabel Laten	51
4.16	Tabel Hasil Uji Reliabilitas.....	52
4.17	Tabel Hasil Uji Kecocokan Model Struktural.....	53

DAFTAR GAMBAR

Nomor:		Halaman
2.1	Model Penelitian.....	22

DAFTAR LAMPIRAN

Nomor:

- 1 Kuesioner
- 2 Karakteristik Responden
- 3 Data Penelitian
- 4 Output Normalitas
- 5 Output Normalitas *SERVQUAL*
- 6 Output *SERVQUAL*
- 7 Output Gambar *SERVQUAL t-value*
- 8 Output Gambar *SERVQUAL standardized solution*
- 9 Output Lengkap
- 10 Output Gambar *t-value*
- 11 Output Gambar *standardized solution*

**PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *BEHAVIOR INTENTION* MELALUI *SATISFACTION* PADA
PASSENGER MASKAPAI PENERBANGAN
INDONESIA**

ABSTRAK

Seperti yang kita ketahui jasa penerbangan dewasa ini mengalami perkembangan yang begitu pesat, dapat dilihat dari semakin banyaknya jumlah maskapai penerbangan yang ada khususnya maskapai penerbangan Indonesia. Kunci keberhasilan penyelenggaraan jasa penerbangan adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan menjawab segala kebutuhan dan permasalahan penumpang setiap saat, di manapun dan dalam kondisi apapun secara cepat dan tepat. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh *Service Quality* terhadap *Satisfaction*, *Satisfaction* terhadap *Behavior Intention*, dan *Service Quality* terhadap *Passenger Behavior Intention* melalui *Satisfaction* pada *passenger* maskapai penerbangan Indonesia.

Teknik pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik *non probability sampling* dengan cara *Accidental Random Sampling*. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sebesar 150 penumpang maskapai penerbangan Indonesia dalam kurun waktu dua tahun terakhir. Teknik analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling* (SEM) dengan menggunakan program LISREL 8.70. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa *Service Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Satisfaction*, *Satisfaction* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavior Intention*, dan *Service Quality* berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap *Behavior Intention* melalui *Satisfaction* pada *passenger* maskapai penerbangan Indonesia.

Kata kunci: *Service Quality, Satisfaction, Behavior Intention*

PENGARUH *SERVICE QUALITY* TERHADAP *BEHAVIOR INTENTION* MELALUI *SATISFACTION* PADA *PASSENGER MASKAPAI PENERBANGAN INDONESIA*

ABSTRACT

As we know, service flight has been develop very fast. It can be seen from the increasing number of airlines especially Indonesian airlines. Key to the success of service flight is providing service that can fulfill and answer the needs of passenger anytime, anywhere, and anycondition as fast as possible. This research aim to determine the effect of Service Quality toward Satisfaction, Satisfaction toward Behavior Intention, and Service Quality toward Behavior Intention through Satisfaction on Indonesian Airline's passenger.

The technique of the sample used is non probability sampling with accidental random sampling. The sample that used in this research are 150 passenger of Indonesian Airline over the last two years. The data analysis technique used is Structural Equation Modeling (SEM) by using LISREL 8.70 program. The result of this research showed that Satisfaction influential positively and significant by Service Quality, Behavior Intention influential positively and significant by Satisfaction, and Behavior Intention influential positively and significant by Service Quality through Satisfaction on Indonesian Airline's passenger.

Key words: *Service Quality, Satisfaction, Behavior Intention*