



**PENGARUH DISAIN *PREMISES* (OUTLET PENJUALAN)
TERHADAP PENINGKATAN KUALITAS LAYANAN DAN
DAMPAKNYA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN.
(STUDI KASUS 4 KANTOR PENJUALAN TIKETING
GARUDA INDONESIA DI JAKARTA)**

UNIVERSITAS

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Studi Magister manajemen

Oleh

**REYNALDI WIDHIASTA
Nim : 55112110026**

**MAGISTER MANAJEMEN
PASCA SARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA
MENTENG
2014**

PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Disain *Premises* (Outlet Penjualan) Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan. (Studi Kasus 4 Kantor Penjualan Tiketing Garuda Indonesia Di Jakarta)

Bentuk Karya Akhir : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Reynaldi Widhiasta

Nim : 55112110026

Program : Magister Manajemen

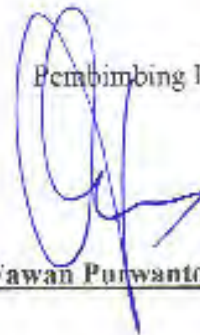
Tanggal : Oktober 2014

Pembimbing I



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Pembimbing II



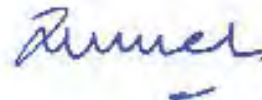
Drs. Wawan Purwanto SE, MM

Direktur Pasca Sarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : Pengaruh Disain *Premises* (Outlet Penjualan) Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan. (Studi Kasus 4 Kantor Penjualan Tiketing Garuda Indonesia Di Jakarta)
Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Reynaldi Widhiasta
Nim : 55112110026
Program : Magister Manajemen
Tanggal : Oktober 2014

Merupakan hasil studi kajian masalah perusahaan, sebagai karya saya dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan surat keputusan Program studi Magister manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana. Tesis ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasilpengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, Oktober 2014



Reynaldi Widhiasta

KATA PENGANTAR

Alhamdu lillahi rabbil 'alamin, Puji syukur Penulis panjatkan ke hadirat Allah Swt. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga Tesis dengan judul “Pengaruh Disain Premises (Outlet Penjualan) Terhadap Peningkatan Kualitas Layanan Dan Dampaknya Terhadap Kepuasan Pelanggan. (Studi Kasus 4 Kantor Penjualan Tiketing Garuda Indonesia Di Jakarta)” dapat diselesaikan. Penulis dapat menyelesaikan penulisan tesis ini guna memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Magister Manajemen pada program Pasca Sarjana Universitas Mercubuana.

Penulisan Tesis ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, sehingga pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Didik J. Rachbini dan Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE., MM., selaku dosen pembimbing yang telah mengarahkan dan membimbing penulisan tesis ini.
2. Bapak M. Riza Perdana Kusuma, SE., MM. Senior Manager unit Pre and Post Journey Services dan Tim CGJ atas dukungannya dalam penulisan tesis ini.
3. Tim *Branch office* Jakartaraya yang membantu dalam pengumpulan data-data yang dibutuhkan dalam penulisan tesis ini.
4. Bapak Ir. B. Sardjono Sani M.arch dan tim Bias Tekno Art Kreasindo yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang luarbiasa sebagai arsitek Indonesia.

5. Kedua Orangtuaku, Bapak Ir. Gunawan Adrianto dan Mama Ir. Endang Wirasmani yang terus memberikan dukungan dan doa restu.
6. Kakakku dr. Nina Anindya, iparku Dona Saputra St., MBA dan keponakanku Muhammd Fathar Pradipta sebagai mentor dan penyemangat.
7. Sepupuku Nadia Anindita, SE., Cahyana Eka Putra S.psi MM. dan keponakanku Alifandro Yuzawa Cahyananda, terimakasih atas doa restunya.
8. Ayu Kartika Permata Sari SE. Calon istriku di 16 November 2014 yang tak kenal lelah memberi semangat dan doa dalam setiap perjalananku.
9. Ketua Program Studi Pasca Sarjana Ibu DR. Agustina Kurniasih, ME. Dan Seluruh staf pengajar, staf perpustakaan, staf akademik Program Studi Magister Manajemen Universitas Mercubuana Depok dan Menteng.
10. Teman – Teman dan semua Pihak yang yang tidak dapat disebutkan satu per satu dalam kesempatan ini.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu, Penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun sehingga dapat menyempurnakan Tesis ini dimasa mendatang.

Akhir kata, semoga Penulisan Teesis ini dapat bermanfaat bagi para pembacanya.

Jakarta, Oktober 2014

Reynaldi Widhiasta

DAFTAR ISI

	Halaman
<i>Abstract</i>	i
Abstrak	ii
Pengesahan.....	iii
Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vii
Daftar Tabel	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Batasan masalah	12
1.5 Maksud dan Tujuan Tesis	12
1.6 Manfaat dan Kegunaan Tesis	12
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Perusahaan	14
2.2 Lingkup Bidang Usaha	18
2.3 Strategi Pemasaran Garuda Indonesia	23
2.4 Visi dan Misi	28

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Pustaka.....	29
3.1.1 Disain <i>Premises</i>	29
3.1.2 Kualitas Layanan.....	33
3.1.3 Kepuasan Pelanggan.....	40
3.2 Penelitian Terdahulu	49
3.3 Kerangka Pemikiran	54
3.4 Hipotesis	54
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1 Jenis Penelitian	55
4.2 Ruang Lingkup Penelitian	55
4.3 Lokasi Penelitian	55
4.4 Populasi, Sample dan Tehnik Metode Sampling.....	56
4.5 Sumber data	57
4.6 Skala Pengukuran.....	57
4.7 Operasionalisasi variable Penelitian.....	58
4.8 Uji validitas dan realibilitas Construk.....	60
4.9 Alat Analisis data.....	62
BAB V. HASIL DAN ANALISIS	
5.1 Deskripsi Responden.....	73
5.2 Uji Validitas dan Realibilitas.....	80
5.3 Analisis data	84
5.4 Pembahasan	95

5.5 Keterbatasan Penelitian.....	99
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1 Kesimpulan	100
6.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	106
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	163



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 – Penelitian Terdahulu	49
Tabel 4.1 – Operasional Variable	58
Tabel 5.1 – Usia responden	74
Tabel 5.2 – Jenis Pekerjaan responden.....	75
Tabel 5.3 – Frekuensi Pembelian Tiket	76
Tabel 5.4 – Pendidikan Responden.....	76
Tabel 5.5 – Deskripsi Statistik Disain Premises.....	78
Tabel 5.6 – Deskripsi Statistik Kualitas Layanan.....	79
Tabel 5.7 – Deskripsi Statistik Kepuasan Pelanggan.....	80
Tabel 5.8 - Hasil Uji Validitas&Reliabilitas Konstruk Variabel Disain premises.....	82
Tabel 5.9 - Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Konstruk Kualitas layanan.....	83
Tabel 5.10 - Hasil Uji Validitas Dan Reliabilitas Konstruk Kepuasan.....	84
Tabel 5.11 - Indeks Kesesuaian Model SEM.....	88
Tabel 5.12 - Hasil Pengujian Kausalitas.....	89
Tabel 5.13 - Rangkuman Hasil Pengujian Hipotesis.....	92
Tabel 5.14 - Pengaruh Langsung Antar Variabel.....	93
Tabel 5.15 - Pengaruh Tidak Langsung Antar Variabel.....	93
Tabel 5.16 - Pengaruh Total Antar Variabel.....	94

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 - Hasil Survey Kepuasan Garuda Indonesia Bulan Juli Tahun 2013.....	4
Gambar 1.2 - Hasil Survey Kepuasan Garuda Indonesia Bulan Maret Tahun 2014.....	5
Gambar 1.3 - Hasil Survey Kepentingan Garuda Indonesia Bulan Juli Tahun 2013.....	6
Gambar 1.4 - Hasil Survey Kepentingan Garuda Indonesia Bulan Maret Tahun 2014.....	7
Gambar 1.5 - Disain <i>Premises</i> sebelumnya , 2003.....	10
Gambar 2.1 - Pertumbuhan dan Perluasan Garuda Indonesia.....	21
Gambar 2.2 - Positioning Garuda Indonesia.....	27
Gambar 3.1 - Kerangka Pemikiran.....	54



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 - Kuesioner.....	106
Lampiran 2 - Hasil Kuesioner.....	111
Lampiran 3 - Hasil Distribusi Frekuensi Responden.....	115
Lampiran 4 – Hasil Uji Validitas Data.....	134
Lampiran 5 – Hasil Uji Reliabilitas Data.....	142
Lampiran 6 - Hasil Cfa Konstruk Eksogen Desain Premises.....	146
Lampiran 7 - Hasil Cfa Konstruk Endogen Kualitas Layanan & Kepuasan.....	147
Lampiran 8 - Hasil Uji realibilitas Data.....	149
Lampiran 9 - Hasil Analisis SEM.....	150
Lampiran 10 - Hasil Perbaikan Analisis SEM.....	151

