

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
GROUND HANDLING PADA PT. GAPURA ANGKASA
DI BANDARA SOEKARNO HATTA**

SKRIPSI

Nama : RONI IRAWAN

NIM : 43108110269



**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2011**

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
GROUND HANDLING PADA PT. GAPURA ANGKASA
DI BANDARA SOEKARNO HATTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen - Strata 1

Nama : RONI IRAWAN

NIM : 43108110269



**FAKULTAS EKONOMI
JURUSAN MANAJEMEN PEMASARAN
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2011**

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **RONI IRAWAN**

NIM : **43108110269**

Program Studi : **Manajemen S-1**

Menyatakan bahwa skripsi ini adalah murni hasil karya sendiri. Apabila saya mengutip dari karya orang lain, maka saya mencantumkan sumbernya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Saya bersedia dikenai sanksi pembatalan skripsi ini apabila terbukti melakukan tindakan plagiat (penjiplakan).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Agustus 2011

(**RONI IRAWAN**)

NIM : 43108110269

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : **RONI IRAWAN**
NIM : **43108110269**
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan
Ground Handling Pada PT Gapura Angkasa Di
Bandara Soekarno Hatta.
Tanggal Lulus Ujian : 22 September 2011.

Disahkan Oleh :

Pembimbing Skripsi

(**Daru Asih, SE, M.Si**)

Dekan

Ketua Program Studi Manajemen - S1

(**DR. Enny Ariyanto, SE, M.Si**)

(**Arief Bowo Prayoga K., SE, MM**)



LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

Skripsi

ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN GROUND HANDLING PADA PT GAPURA ANGKASA DI BANDARA SOEKARNO HATTA

Dipersiapkan dan Disusun oleh :

RONI IRAWAN

43108110269

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 22 September 2011.
Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji/Pembimbing Skripsi

(Daru Asih, SE, M.Si)

Anggota Dewan Penguji

(Tafiprios, SE, MM)

Anggota Dewan Penguji

(Ir. Sahibul Munir, M.Si)

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur yang tak terhingga penulis panjatkan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya serta telah memberikan kekuatan kepada penulis, sehingga dapat menyelesaikan penelitian ilmiah ini. Penelitian dengan judul : “Analisis Kepuasan Pelanggan Terhadap Layanan *Ground Handling* pada PT. Garuda Angkasa”. Penelitian ini merupakan salah satu persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi (S1).

Penulis ucapkan banyak terima kasih kepada pihak-pihak yang telah memberikan bantuan dan dorongan kepada penulis, antara lain kepada :

1. Bapak H. Probosutedjo, Selaku Ketua Yayasan Menara Bhakti;
2. Bapak Dr. Ir. Arisetyanto Nugroho, MM selaku Rektor Universitas Mercu Buana;
3. Ibu DR. Enny, SE, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana;
4. Bapak H. Arief Bowo Prayoga, SE, MM selaku Ketua dan Ibu Luna Haningsih, SE, ME selaku Sekretaris, Program Studi Manajemen;
5. Ibu Daru Asih, SE, M.Si. selaku pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan bimbingan kepada penulis ;
6. Bapak/Ibu Dosen yang telah memberikan ilmu dan juga seluruh karyawan Universitas Mercu Buana;

7. Bapak Heru Legowo selaku *EVP Operations* PT. Gapura Angkasa, terima kasih atas kesempatan yang diberikan untuk melakukan penelitian;
8. Rekan-rekan kerja PT. Gapura Angkasa yang memberikan dorongan kepada penulis;
9. Orang tua tercinta, Bapak Sartono dan Ibu Diah Nugrahani K.N. yang memberikan kasih sayang, bimbingan dan tak henti-hentinya berdo'a untuk penulis hingga dapat menyelesaikan studi S1;
10. Kakakku Dody Hermawan dan adik-adiku Arif Setiawan dan Ayu Tiara yang turut memberikan motivasi dan perhatian kepada penulis;
11. Pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terima atas segala bantuan yang diberikan.

Kebaikan selalu tercatat dan tidak pernah sirna, untuk itu semoga Allah SWT membalas semua kebaikan yang pernah penulis terima dan semoga penelitian ilmiah ini menjadi bacaan ilmiah yang bermanfaat. Apabila terdapat saran dan kritik dari pembaca yang ingin diberikan kepada penulis demi perbaikan skripsi ini, maka penulis ucapkan banyak terima kasih.

Jakarta, Agustus 2011

Penulis

RONI IRAWAN

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI.....	iii
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING SKRIPSI	iv
HALAMAN PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
ABSTRAK	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
 BAB II LANDASAN TEORI	 6
2.1 Manajemen Pemasaran	6
2.1.1 Pengertian Manajemen	6
2.1.2 Pengertian Pemasaran	7
2.1.3 Pengertian Manajemen Pemasaran	7
2.1.4 Bauran Pemasaran	8
2.2 Jasa	11
2.2.1 Produk	11
2.2.2 Klasifikasi Produk	12
2.2.3 Pengertian Jasa	13
2.2.4 Kategori Bauran Jasa	17

2.2.5	Karakteristik Jasa	18
2.2.6	Atribut Mutu Jasa	19
2.3	Kepuasan Pelanggan	22
2.4	<i>Ground Handling</i>	32
2.4.1	Pengertian <i>Ground Handling</i>	32
2.4.2	<i>Airport Handling Manual (AHM)</i>	34
BAB III	METODOLOGI PENELITIAN	35
3.1	Gambaran Umum Perusahaan	35
3.1.1	Sejarah Singkat Perusahaan	35
3.1.2	Visi dan Misi Perusahaan	38
3.1.3	Organisasi dan Manajemen Perusahaan	38
3.1.4	Kegiatan Usaha Perusahaan	44
3.2	Desain Penelitian	50
3.3	Variable dan Skala Pengukuran	50
3.3.1	Variable	50
3.3.2	Skala Pengukuran	52
3.4	Metode Pengumpulan Data	52
3.5	Jenis Data	53
3.6	Populasi dan Sampel	53
3.6.1	Populasi	53
3.6.2	Sampel	53
3.7	Metode Analisis Data	54
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
4.1	Karakteristik Responden	58
4.2	Analisis Hasil Tingkat Kesesuaian Kepentingan Pelanggan terhadap Pelaksanaan Layanan <i>Ground Handling</i>	60
4.3	Interprestasi Diagram Kartesius	85
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	88
5.1	Simpulan	88
5.2	Saran	89

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Kuesioner

Lampiran 2 : Hasil Analisis SPSS

Lampiran 3 : Struktur

Lampiran 4 : *Company Profile* PT. Gapura Angkasa

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Operasional Variable Penelitian	51
Tabel 4.1	Karakteristik Responden	58
Tabel 4.2	<i>Descriptive Statistics</i> Tingkat Pelaksanaan/Kepuasan	60
Tabel 4.3	<i>Descriptive Statistics</i> Tingkat Kepentingan/Harapan	61
Tabel 4.4	Tingkat Kesesuaian Kepuasan dengan Harapan	62
Tabel 4.5.1	Pelayanan yang ramah petugas Check in Counter	63
Tabel 4.5.2	Pelayanan yang ramah petugas Check in Counter	63
Tabel 4.6.1	Terturnya sistem antrian calon penumpang	64
Tabel 4.6.2	Terturnya sistem antrian calon penumpang	64
Tabel 4.7.1	Pelayanan yang ramah dan selalu siap menolong	65
Tabel 4.7.2	Pelayanan yang ramah dan selalu siap menolong	65
Tabel 4.8.1	Ketepatan keberangkatan pesawat dan waktu tiba	66
Tabel 4.8.2	Ketepatan keberangkatan pesawat dan waktu tiba	66
Tabel 4.9.1	Petugas Cepat dalam merespon keluhan yang disampaikan pelanggan	67
Tabel 4.9.2	Petugas Cepat dalam merespon keluhan yang disampaikan pelanggan	67
Tabel 4.10.1	Cepat Tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	68
Tabel 4.10.2	Cepat Tanggap dalam menghadapi masalah yang timbul	68
Tabel 4.11.1	Keramahan, kesopanan dan keakraban petugas	69
Tabel 4.11.2	Keramahan, kesopanan dan keakraban petugas	69
Tabel 4.12.1	Pengetahuan dan kecakapan ground staf	70
Tabel 4.12.2	Pengetahuan dan kecakapan ground staf	70
Tabel 4.13.1	Melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan	71
Tabel 4.13.2	Melakukan komunikasi yang efektif dengan pelanggan	71
Tabel 4.14.1	Catering service yang enak dan sehat	72
Tabel 4.14.2	Catering service yang enak dan sehat	72
Tabel 4.15.1	Kerapian dan keamanan baggage	73

Tabel 4.15.2 Kerapian dan keamanan baggage	73
Tabel 4.16.1 Memberi perhatian secara individu kepada pelanggan	74
Tabel 4.16.2 Memberi perhatian secara individu kepada pelanggan	74
Tabel 4.17.1 Kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan	75
Tabel 4.17.2 Kemampuan untuk memahami kebutuhan pelanggan	75
Tabel 4.18.1 Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan	76
Tabel 4.18.2 Bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan pelanggan	76
Tabel 4.19.1 Disiplin petugas dari mulai di bandara sampai pada penerbangan di pesawat	77
Tabel 4.19.2 Disiplin petugas dari mulai di bandara sampai pada penerbangan di pesawat	77
Tabel 4.20.1 Kebersihan dan kenyamanan cabin pesawat	78
Tabel 4.20.2 Kebersihan dan kenyamanan cabin pesawat	78
Tabel 4.21.1 Kerapian dan kebersihan crew	79
Tabel 4.21.2 Kerapian dan kebersihan crew	79
Tabel 4.22.1 Penataan interior pesawat yang nyaman	80
Tabel 4.22.2 Penataan interior pesawat yang nyaman	80
Tabel 4.23.1 Penataan ekterior pesawat yang baik	81
Tabel 4.23.2 Penataan ekterior pesawat yang baik	81
Tabel 4.24.1 Menggunakan peralatan teknologi modern	82
Tabel 4.24.2 Menggunakan peralatan teknologi modern	82
Tabel 4.25 Rata-Rata dari Penilaian Kepuasan dan Penilaian Harapan Terhadap Kepuasan Pelanggan	83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Respon ketidakpuasan	26
Gambar 2.2 Lima Kriteria Penentu Kualitas Jasa Pelayanan Perusahaan Penerbangan	28
Gambar 3.1 Diagram Kartesius	56
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Kepuasan Pelanggan terhadap Layanan <i>Ground Handling</i>	84

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner
- Lampiran 2 : Hasil Analisis SPSS
- Lampiran 3 : Struktur
- Lampiran 4 : *Company Profile* PT. Gapura Angkasa