

**FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PENUMPANG SEKTOR JAKARTA-DENPASAR PADA  
PT GARUDA INDONESIA**

**SKRIPSI**

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

Nama : SYAMSURIZAL  
NIM : 03100-409



UNIVERSITAS  
**MERCU BUANA**

FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS MERCU BUANA  
JAKARTA  
2006

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : SYAMSURIZAL  
NIM : 03100-409  
Program Studi : MANAJEMEN  
Judul Skripsi : FAKTOR FAKTOR YANG  
MEMPENGARUHI KEPUASAN  
PENUMPANG SEKTOR JAKARTA-  
DENPASAR PADA PT GARUDA  
INDONESIA  
Tanggal Ujian Skripsi : 29 Mei 2006.

Disahkan Oleh

Pembimbing,

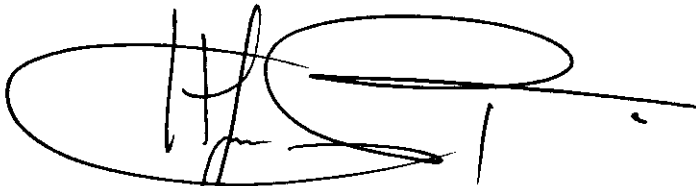
UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

(Tafiprios, SE.,MM)

Tanggal: 12/6-06

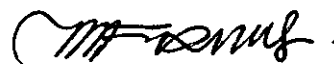
Dekan Fakultas Ekonomi

Ketua Jurusan Manajemen



(Drs Hadri Mulya Msi)

Tanggal: .....



(Tafiprios, SE.,MM)

Tanggal: 12/6-06

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT atas karunia, rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Penumpang Sektor Jakarta – Denpasar Pada PT Garuda-Indonesia” sebagai salah satu syarat menyelesaikan studi pada Program Sarjana Ekonomi di Universitas Mercu Buana Jakarta.

Dalam menyelesaikan kuliah dan penyusunan skripsi ini, penulis tidak lepas dari hambatan dan tantangan. Alhamdulillah berkat dorongan, doa, bimbingan dan bantuan baik moril maupun materiil dari berbagai pihak, kendala-kendala yang ada dapat teratasi. Oleh karena itu pada kesempatan pertama, perkenankanlah penulis mengucapkan rasa terima kasih kepada : Bapak Tafiprios, SE.,MM, selaku dosen pembimbing dan juga kepala jurusan Manajemen Universitas Mercu Buana, seluruh pengajar dan staf di fakultas ekonomi Universitas Mercu Buana Jakarta, serta para sahabat dan keluarga tercinta.

Penulis telah berusaha menyusun skripsi ini dengan sebaik-baiknya, namun penulis menyadari masih banyak kekurangan dari skripsi ini, maka dengan rendah hati penulis mengharapkan kritik dan saran yang bermanfaat untuk perbaikan di masa yang akan datang. Akhir kata penulis mengharapkan semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pihak-pihak yang berkepentingan dan bagi perkembangan ilmu pengetahuan.

Jakarta, 15 Mei 2006

SYAMSURIZAL

## DAFTAR ISI

|                                                 | Halaman |
|-------------------------------------------------|---------|
| HALAMAN JUDUL.....                              | i       |
| LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....                  | ii      |
| KATA PENGANTAR.....                             | iii     |
| DAFTAR ISI.....                                 | iv      |
| DAFTAR LAMPIRAN.....                            | vii     |
| <b>BAB I. PENDAHULUAN</b>                       |         |
| A. Latar Belakang Masalah.....                  | 1       |
| B. Perumusan Masalah.....                       | 4       |
| C. Pembatasan Masalah.....                      | 4       |
| D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....          | 4       |
| <b>BAB II. LANDASAN TEORITIS</b>                |         |
| A. Pengertian Jasa.....                         | 6       |
| 1. Karakteristik Jasa.....                      | 6       |
| 2. Perbedaan Antara Produk Barang dan Jasa..... | 8       |
| B. Pemasaran.....                               | 10      |
| C. Pengertian Pemasaran Jasa.....               | 11      |
| 1. 8P Manajemen Jasa Terpadu.....               | 12      |
| 2. Dimensi-Dimensi Kualitas Jasa.....           | 15      |

|                                              |    |
|----------------------------------------------|----|
| D. Kepuasan Konsumen.....                    | 17 |
| 1. Pengertian Kepuasan Konsumen.....         | 17 |
| 2. Mengukur Kepuasan Atas Kualitas Jasa..... | 19 |

### **BAB III. METODOLOGI PENELITIAN**

|                                   |    |
|-----------------------------------|----|
| A. Gambaran Umum.....             | 24 |
| 1. Obyek Penelitian.....          | 24 |
| 2. Jasa Yang Dihasilkan.....      | 24 |
| 3. Sejarah Singkat.....           | 25 |
| 4. Struktur Organisasi.....       | 30 |
| 5. Kegiatan Garuda Indonesia..... | 36 |
| 6. Falsafah Garuda Indonesia..... | 36 |
| 7. Strategi Garuda Indonesia..... | 38 |
| B. Metode Penelitian.....         | 39 |
| C. Sampel Penelitian.....         | 39 |
| D. Metode Pengumpulan Data.....   | 40 |
| 1. Pembuatan Kuesioner.....       | 40 |
| 2. Pengujian Kuesioner.....       | 41 |
| E. Metode Analisis Data.....      | 42 |

### **BAB IV. ANALISIS HASIL DAN PEMBAHASAN**

|                                             |    |
|---------------------------------------------|----|
| A. Hasil Uji Coba Angket.....               | 45 |
| 1. Hasil Pengujian Validitas Angket.....    | 45 |
| 2. Hasil Pengujian Reliabilitas Angket..... | 46 |

|                                                               |           |
|---------------------------------------------------------------|-----------|
| B. Karakteristik Responden.....                               | 46        |
| 1. Status Pekerjaan .....                                     | 46        |
| 2. Frekuensi Penggunaan Jasa Penerbangan Garuda Indonesia     | 48        |
| 3. Tujuan Penerbangan.....                                    | 49        |
| C. Analisa Faktor-Faktor/Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa..... | 51        |
| 1. Analisa Keterandalan/ <i>Reliability</i> .....             | 51        |
| 2. Analisa Kesigapan/ <i>Responsiveness</i> .....             | 52        |
| 3. Analisa Jaminan/ <i>Assurance</i> .....                    | 55        |
| 4. Analisa Empati/ <i>Emphaty</i> .....                       | 56        |
| 5. Analisa Nyata/ <i>Tangibles</i> .....                      | 58        |
| D. Diagram Kartesius.....                                     | 60        |
| <br><b>BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN</b>                        |           |
| A. Kesimpulan.....                                            | 66        |
| B. Saran.....                                                 | 67        |
| <br><b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>                                | <b>68</b> |
| <br><b>LAMPIRAN-LAMPIRAN.....</b>                             | <b>69</b> |

## DAFTAR LAMPIRAN

|                                                          | Halaman |
|----------------------------------------------------------|---------|
| Lampiran 1. PERHITUNGAN VALIDITAS KONVERGEN.....         | 63      |
| Lampiran 2. PERHITUNGAN RELIABILITAS ALPHA CRONBUCH...64 |         |
| Lampiran 3. HASIL PERHITUNGAN DENGAN SPSS.....           | 66      |

