



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Universitas Mercu Buana	
UNIVERSITAS MERCU BUANA	
Pusat Penelitian dan Pengembangan	
NO. SURAT	_____
NO. REG.	T/144/0906
2	_____

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA FLIGHT
OPERATION DIVISION TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENERBANG**

(Studi Kasus Pada Perusahaan Penerbangan "X")



UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Oleh

SIGIT TRIYONO

1310312-054

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2006**



**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PADA FLIGHT
OPERATION DIVISION TERHADAP TINGKAT
KEPUASAN PENERBANG**

(Studi Kasus Pada Perusahaan Penerbangan "X")



**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Menyelesaikan Program
Pascasarjana Program Magister Manajemen**

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Oleh

SIGIT TRIYONO

1310312-054

**UNIVERSITAS MERCU BUANA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
2006**

PENGESAHAN TESIS

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Flight Operation Division Terhadap Tingkat Kepuasan Penerbang".
(Studi Kasus Pada Perusahaan Penerbangan "X")**

Nama : Sigit Triyono

N I M : 1310312-054

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Tanggal : 1 Agustus 2006

Mengesahkan

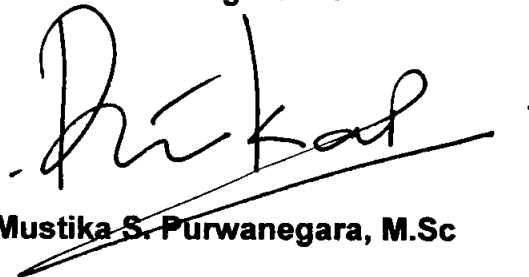
Direktur Program Magister Manajemen



Ir. Dana Santoso, M.Eng.Sc., Ph.D.

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Pembimbing Utama



Dr. Mustika S. Purwanegara, M.Sc

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenarnya bahwa semua pernyataan dalam Tesis ini :

Judul : **Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Flight Operation Division Terhadap Tingkat Kepuasan Penerbang".
(Studi Kasus Pada Perusahaan Penerbangan "X")**

Nama : Sigit Triyono

N I M : 1310312-054

Program : Pascasarjana Program Magister Manajemen

Merupakan hasil studi pustaka, penelitian lapangan, dan karya saya sendiri dengan bimbingan Komisi Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Direktur Program Magister Manajemen Universitas Mercu Buana.

Karya ilmiah ini belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada program sejenis di perguruan tinggi lain. Semua informasi, data, dan hasil pengolahannya yang digunakan, telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 1 Agustus 2006



Sigit Triyono

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan tesis yang berjudul: "Pengaruh Kualitas Pelayanan pada Flight Operation Division Terhadap Tingkat Kepuasan Penerbang". (Studi Kasus Pada Perusahaan Penerbangan "X")

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.

Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dari berbagai pihak yang secara langsung atau tidak langsung memberikan kontribusi dalam penyelesaian tesis ini. Oleh karena itu, pada kesempatan ini secara khusus penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Dr. Ir.Suharyadi, MS. selaku Rektor Universitas Mercu Buana.
2. Ir. Dana Santoso, M.EngSc, Phd. selaku Direktur Program Pasca Sarjana, beserta segenap jajarannya yang telah berupaya meningkatkan suasana kondusif pada Program Pasca Sarjana.
3. DR.Ir.Mustika S.Purwanegara, M.Sc. sebagai pembimbing yang dengan penuh dedikasi dan kesabaran membimbing dan mengarahkan penulis selama penyusunan tesis ini dari awal hingga selesainya tugas akhir ini.
4. Istri dan anak-anak tercinta, yang dengan setia dan penuh kesabarannya mendorong dan memberi semangat penulis untuk menyelesaikan tesis ini.

Penulis menyadari bahwa dalam tulisan ini masih banyak terdapat kekurangan, untuk itu kritik dan saran dari para pembaca sangat diharapkan, penulis mengharapkan tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Jakarta, 1 Agustus 2006

PENULIS



DAFTAR ISI

ABSTRACT	i
ABSTRAK	ii
PENGESAHAN	iv
PERNYATAAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
 BAB I. PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Indetifikasi Masalah	2
1.3. Perumusan Masalah.....	6
1.4. Maksud dan Tujuan Penelitian	7
1.5. Manfaat Kegunaan Penelitian	7
 BAB II. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS.....	 9
2.1. Kajian pustaka	9
2.1.1. Pelayanan.....	9
2.1.2. Kepuasan Pelanggan	23
2.1.3. Hubungan Antara Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Pelayanan	28
2.2 Kerangka Pemikiran	30
2.3 Hipotesis Penelitian.....	31
 BAB III. METODE PENELITIAN	 32

3.1. Tempat dan Waktu Penelitian	32
3.2. Metode Penelitian	32
3.3. Variabel Penelitian	32
3.4. Metode Pengumpulan Data	35
3.5. Populasi dan Sampel	36
3.6. Pengujian Instrumen	37
3.6.1. Uji Validitas	38
3.6.2. Uji Reliabilitas	38
3.6.3. Uji Klasik	39
3.7. Teknik Analisa Data	40
BAB IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Gambaran Umum Perusahaan "X"	43
4.1.1. Gambaran Umum	43
4.1.2. Gambaran Tentang Standar Operasional Pada Industri Penerbangan	44
4.2. Pengujian Instrumen	47
4.2.1. Pengujian Validitas Instrumen	47
4.2.2. Pengujian Reliabilitas Instrumen	48
4.2.3. Pengujian <i>Heterokedatisitas, Outocorellation, Multicolinearity</i> dan <i>Normality</i>	48
4.3. Analisis Kualitas Pelayanan	52
4.4. Analisis Kepuasan Pelayanan	62
4.5. Analisis Pengujian Statistik	63
4.5.1. Analisis Faktor	63
4.5.2. Koefisien Regresi dan Persamaan Regresi ...	64
4.5.3. Pengujian Hipotesis	66
4.6. Pembahasan	67
BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1. Kesimpulan	71

5.2. Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA.....	74
LAMPIRAN	79
RIWAYAT HIDUP	122



DAFTAR TABEL

Nomor

1. Operasional variable.....	34
2. Uji <i>Outocorellation</i>	50
3. Pengujian Multikolinearitas	51
4. Uji Normalitas Data	52
5. <i>Reliability</i>	53
6. <i>Responsiveness</i>	54
7. <i>Tangible</i>	55
8. <i>Competence</i>	56
9. <i>Courtesy</i>	57
10. <i>Credibility</i>	57
11. <i>Security</i>	58
12. <i>Access</i>	59
13. <i>Communication</i>	60
14. <i>Understanding</i>	61
15. <i>Total Service Quality</i>	62
16. <i>Satisfaction</i>	62
17. Koefisien Regresi.....	65
18. ANOVA	66

DAFTAR GAMBAR

Nomor

1. Delapan Pelengkap Pelayanan Sumber : The Flower of Service (Lovelock, 1994: 179)	16
2. Sistem Operasi Bidang Jasa.....	22
3. Kerangka Pemikiran	30
4. Standar Operasional Industri Penerbangan Fungsi Flight Operation division (FOD)	45
5. Dispatch Release Dispatch Manual PT. "X"	47
6. Scatterplot.....	49



DAFTAR LAMPIRAN

Nomor

Lampiran 1: Pengujian Instrumen (Uji Validitas dan Reliabilitas).....	79
Lampiran 2: Uji Klasik	91
Lampiran 3 : Analsis Faktor.....	96
Lampiran 4 : Statistik Deskriptif.....	106
Lampiran 5 : Data Penelitian.....	116

