



ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN
KINERJA *GROUND HANDLING* VIETNAM AIRLINES
DI BANDAR UDARA SOEKARNO HATTA
BULAN DESEMBER TAHUN 2016

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Marcomm and Advertising

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Disusun Oleh :

GLORIA LEKRANSY

44312110068

FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2017



**KUALITAS PELAYANAN *GROUND HANDLING* VIETNAM
AIRLINES TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG
DI BANDAR UDARA INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA
BULAN DESEMBER TAHUN 2016**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjanan
Strata 1 (S-1) Komunikasi Bidang Studi Marcomm and Advertising

**UNIVERSITAS
MERCU BUANA**

Disusun Oleh :

GLORIA LEKRANSY

44312110068

**FAKULTAS ILMU KOMUNIKASI
UNIVERSITAS MERCUBUANA
JAKARTA
2017**



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul : **ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN ANTARA HARAPAN
DAN KINERJA *GROUND HANDLING* VIETNAM
AIRLINES DI BANDAR UDARA SOEKARNO HATTA
BULAN DESEMBER TAHUN 2016**

Nama : Gloria Lekransy

NIM : 44312110068

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communication and Advertising

Jakarta, 21 Maret 2017

Mengetahui,

Pembimbing

(Tri Diah Cahyowati. M,Si)



Fakultas Ilmu Komunikasi
Universitas Mercu Buana

LEMBAR PENGESAHAN PERBAIKAN SKRIPSI

Judul : **ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN ANTARA HARAPAN
DAN KINERJA *GROUND HANDLING* VIETNAM
AIRLINES DI BANDAR UDARA SOEKARNO HATTA
BULAN DESEMBER TAHUN 2016**

Nama : Gloria Lekransy

NIM : 44312110068

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communication and Advertising

Jakarta, 21 Maret 2017

Disetujui dan diterima oleh,

Pembimbing Skripsi

(Tri Diah Cahyowati, M.Si)

Ketua Bidang Studi

Marcom & Advertising

(Dr. Farid Hamid, M.Si)

Dekan Fakultas Ilmu Komunikasi

(Dr. Agustina Zubair, M.Si)

Ketua Program Studi

Ilmu Komunikasi

(Ponco Budi Sulistyono, M.Comm., Ph.D)



Fakultas Ilmu Komunikasi

Universitas Mercu Buana

LEMBAR TANDA LULUS SIDANG SKRIPSI

Judul : **ANALISIS TINGKAT KESESUAIAN ANTARA HARAPAN DAN KINERJA *GROUND HANDLING* VIETNAM AIRLINES DI BANDAR UDARA SOEKARNO HATTA BULAN DESEMBER TAHUN 2016**

Nama : Gloria Lekransy

NIM : 44312110068

Fakultas : Ilmu Komunikasi

Bidang Studi : Marketing Communication and Advertising

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Jakarta, 21 Maret 2017

Ketua Sidang,

Riswandi.,M.Si

(.....)

Penguji Ahli,

Dr. Farid Hamid.,M.Si

(.....)

Pembimbing I,

Tri Diah Cahyowati. M,Si

(.....)

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul **“Kualitas Pelayanan Ground Handling Vietnam Airlines Terhadap Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta Bulan Desember Tahun 2016”** pada waktunya dan tanpa suatu halangan apapun.

Pada kesempatan tidak lupa penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada dosen pembimbing yaitu Ibu Tri Diah Cahyowati dan semua pihak yang turut membantu penulisan dan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa di dalam penyusunan skripsi ini jauh dari sempurna, untuk itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan guna menyempurnakan skripsi ini sehingga dapat bermanfaat bagi pembaca.

Akhir kata, penulis mengharapkan tujuan dari pembuatan skripsi ini dapat tercapai sesuai dengan yang diharapkan.

Jakarta, 10 Maret 2017

Gloria Lekransy

DAFTAR ISI

Daftar Isi..... i

Abstrak iv

BAB I PENDAHULUAN

1.1. LatarBelakang 1

1.2. Perumusan Masalah 5

1.3. Tujuan Penelitian 6

1.4. Manfaat Penelitian 6

1.5. Lokasi dan WaktuPenelitian 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Peneliti Terdahulu 8

2.2 Komunikasi Pemasaran..... 12

2.3. Pemasaran Jasa..... 13

2.4. Karakteristik Jasa 14

2.5. Customer Relationship Management 17

2.6. Kualitas Pelayanan 19

2.6.1.Pelayanan..... 19

2.6.2.Kualitas..... 20

2.6.3 Kualitas Pelayanan	21
2.7. Pelanggan	24
2.7.1. Harapan Pelanggan.....	25
2.7.2. Kepuasan Pelanggan.....	26
2.8. Kerangka Konseptual	28
2.9. Hipotesis.....	29

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

3.1. Sifat dan Jenis Penelitian	30
3.2. Populasi dan Sampling	30
3.3. Identifikasi Variabel.....	31
3.4. Definisi Operasionalisasi Variabel.....	31
3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	33
3.6. Teknik Pengolahan Data	34
3.7. Teknik Analisis Data.....	34

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Profil Responden.....	39
4.2 Analisis Tingkat Pelaksanaan dan Kepentingan	42
4.3 Analisis Tingkat Kesesuaian	82
4.4 Evaluasi dengan Diagram Kartesius	93

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan 100

5.2 Saran..... 102

DAFTAR PUSTAKA 104

LAMPIRAN

