

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN JASA DI PT. (PERSERO) ANGKASA PURA II**

SKRIPSI
Program Studi Manajemen

Nama : MARINO BAGUS UMayA
NIM : 03101-145



MERCU BUANA

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP
PELAYANAN JASA DI PT. (PERSERO) ANGKASA PURA II**

SKRIPSI

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

Nama : MARINO BAGUS UMayA
NIM : 03101-145



MERCU BUANA

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2006**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Marino Bagus Umayu
NIM : 03101 – 145
Program Studi : Manajemen S-1
Judul Skripsi : "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Pelayanan
Jasa Di PT. (Persero) Angkasa Pura II"
Tanggal Ujian Skripsi : 13 September 2006

Disahkan Oleh :
Pembimbing

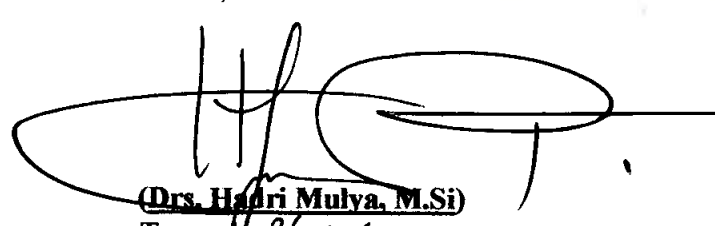

(Wawan Purwanto, SE, MM)

Tanggal : 27/09/06.

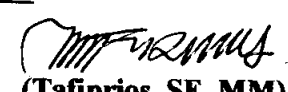
UNIVERSITAS
MERCU BUANA

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen S-1


(Drs. Hadi Mulya, M.Si)

Tanggal : 2/10/06.


(Tafiprios, SE, MM)

Tanggal : 2/10/06

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT. Yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan dan mengajukan skripsi ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Skripsi yang berjudul “ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN TERHADAP PELAYANAN JASA DI PT.(PERSERO) ANGKASA PURA II” ini, disusun untuk memenuhi persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana (S1) Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana, Jakarta. Penulisan skripsi ini sekaligus merupakan suatu perwujudan nyata dari materi – materi yang telah dipelajari selama perkuliahan.

Pada Kesempatan ini pula, penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Drs. Hadri Mulya, MSi, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Mercu Buana.
2. Bapak Tafrios SE,MM, selaku Ketua Jurusan Manajemen Mercu Buana.
3. Bapak Drs. Wawan Purwanto, SE, MM selaku pembimbing materi, yang telah memberikan petunjuk dan pengarahan serta dorongan moril sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
4. Seluruh Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Ekonomi Mercu Buana yang telah memberikan ilmunya selama pendidikan berlangsung.
5. Teristimewa Kepada kedua orang tua, kakak dan adik-adik ku, serta seluruh keluarga yang telah memberikan nasehat dan doa restu kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

6. Bapak Alip Purnama selaku kepala bidang operasi bandara atas bimbingan kepada penulis dalam mendapatkan ilmu, data-data dan informasinya.
7. Ibu Neni selaku kepala bidang Kepegawaian yang dengan tulus mengizinkan penulis untuk melakukan riset, serta data – data informasi yang diperlukan.
8. Munandar SIP dan Rudi (Gaox) atas segala dukungannya dan partisipasinya dalam penyusunan skripsi ini.
9. Dedy (Chibay), Ipul, Anto (Begenk), Andi, Ricky, Akel, Agus, Yoga, Icha, Tody, Uwi, Fitry, Boan, Bombay, serta teman-teman Angkatan 2001 dan Inoy (yang ngetikin gua) yang telah memberikan bantuan kepada penulis, baik secara langsung maupun tidak langsung dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Buat Anak- anak VALUE Band ,Orang gede (Sugy), N'dut (Firman), Djawa (Seto), serta saya sendiri sebagai penulis Rino .

Dalam penulisan ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun guna kesempurnaan skripsi ini.

Akhir kata, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca pada umumnya serta bagi penulis khususnya.

Jakarta, Agustus 2006
Penulis

(Marino Bagus Umay)

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	3
C. Pembatasan Masalah	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	4
BAB II LANDASAN TEORITIS	
A. Pengertian Pemasaran dan Manajemen Pemasaran	5
B. Kepuasan Konsumen	6
C. Pengertian Pelayanan	11
D. Produk Jasa	14
E. Kualitas Jasa	16
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	18
1. Objek Penelitian	18
B. Deskripsi Objek Penelitian	18

I. Sejarah dan Perkembangan Perusahaan.....	18
C. Bidang Usaha.....	19
D. Fasilitas Yang Tersedia.....	20
E. Struktur Organisasi Perusahaan	25
F. Metode Penelitian.....	42
G. Populasi dan Sampel.....	42
H. Variabel dan Pengukurannya	43
I. Metode Pengumpulan Data.....	46
J. Jenis Data	48
K. Metode Analisis Data	48
BAB IV ANALISA DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi Objek Penelitian	52
1. Profil Responden	52
B. Tingkat Kinerja Pelayanan Jasa Kebandarudaraan dan Tingkat Kepuasan Konsumen.....	56
C. Tingkat Kesesuaian Kinerja Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Dengan Kepuasan Konsumen dan Diagram Kartesius.....	64
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	71
B. Saran	73
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
3.1 Check In System	22
3.2 Penggunaan Terminal	23
3.3 Luas dan Kapasitas Tempat Parkir Kendaraan.....	24
4.1 Karakteristik Konsumen Menurut Jenis Kelamin.....	53
4.2 Karakteristik Konsumen Menurut Usia Konsumen.....	54
4.3 Karakteristik Konsumen Menurut Status Pekerjaan Konsumen	55
4.4 Karakteristik Konsumen Menurut Tujuan Penerbangan Konsumen	56
4.5 Tingkat Kepuasan Konsumen.....	57
4.6 Tingkat Kenyataan Konsumen	58
4.7 Tingkat Kepuasan Konsumen dan Tingkat Kenyataan Antara Kesesuaian Kinerja Pelayanan Jasa Kebandarudaraan Dengan Kepuasan Konsumen.....	64

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
3.1 Fasilitas Garbarata.....	21
3.2 Fasilitas Coveyorbelt.....	21
3.3 Fasilitas Check In Counter	22
3.4 Fasilitas Parkir Kendaraan.....	23
3.5 Struktur Organisasi Perusahaan.....	27
3.6 Skema Diagram Kartesius	50
4.1 Diagram Kartesius.....	66

