

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PT.TRI-M.G. INTRA ASIA AIRLINES**

SKRIPSI

Program Studi Manajemen S1

N a m a : NORMAN RUGEBREGT TALAKUA

N I M : 0310311-254



**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA**

2009

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PT.TRI-M.G. INTRA ASIA AIRLINES**

SKRIPSI
Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar SARJANA EKONOMI
Program Studi Manajemen S1

N a m a : NORMAN RUGEBREGT TALAKUA
N I M : 0310311-254



FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MERCU BUANA
JAKARTA
2009

SURAT PERNYATAAN KARYA SENDIRI

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Norman Rugebregt Talakua

Nim : 0310311-254

Program Studi : Manajemen S1

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

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jakarta, Juni 2009

Materai Rp 6000,00

Tanda tangan

(Norman Rugebregt Talakua)
0310311-254

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : NORMAN RUGEBREGT TALAKUA
NIM : 0310311-254
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP
KUALITAS PELAYANAN PT. TRI-M.G. INTRA
ASIA AIRLINES
Tanggal Ujian Skripsi :

Disahkan Oleh :

Pembimbing,

(Ir. Sahibul Munir, SE.,MSi)

Tanggal :

Dekan,

Ketua Jurusan Manajemen

(Dra. Yuli Harwani R. MM)

Tanggal :

(Arief Bowo Prayoga, SE.,MM)

Tanggal :

LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PT. TRI-M.G. INTRA ASIA AIRLINES**

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama : Norman Rugebregt Talakua

Nim : 0310311-254

Telah Dipertahankan Didepan Penguji Pada Tanggal 11 Maret 2009

Susunan Dewan Penguji

Ketua Penguji

(Ir. Sahibul Munir, SE.,MSi)

Anggota Penguji I

(Dra. Yuli Harwani R. MM)

Anggota Penguji II

(Dra. Hj. Evawati Khumaedi, M.Si)

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap sukur kehadapan Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmatnya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“ANALISIS KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PT. TRI-M.G. INTRA ASIA AIRLINES ”** tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.

Banyak pihak yang telah membantu penulis, baik saran, petunjuk, bimbingan serta bantuan lainnya sehingga akhirnya skripsi ini dapat diselesaikan dan pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Dra. Yuli Harwani R. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
2. Bapak Arief Bowo Prayoga, SE., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Mercu Buana.
3. Bapak Ir. Sahibul Munir SE., MSI. selaku Pembimbing Skripsi yang telah banyak mengarahkan dan memberikan petunjuk-petunjuk selama penyusunan skripsi ini.
4. Para dosen dan karyawan Universitas Mercu Buana yang telah memberikan bantuan tenaga dan pikirannya kepada penulis.

5. Keluarga tercinta khususnya kepada Istri ku Yennie yang selalu mensupport untuk terus bekerja keras, juga kedua putriku yang manis-manis Hanna Daniella Talakua dan Anatasya Gabriella Talakua dan Ibuku Frau Ferdinanda Rugebregt Oehme (almarhum), serta sahabat-sahabat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu dalam penulisan skripsi ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan pahala atas segala kebaikan yang telah diberikan Bapak, Ibu serta Rekan-rekan sekalian. Penulis menyadari penyusunan skripsi ini masih banyak terdapat kekurangan, oleh karena itu penulis dengan senang hati menerima setiap saran dan kritik yang bersifat membangun terhadap kekurangan-kekurangan skripsi ini.

Jakarta, Juni 2009

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Perumusan Masalah	4
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
 BAB II LANDASAN TEORI	
A. Customer Orientation	6
B. Customer Service	8
C. Service Quality.....	15
D. Customer Service yang Baik Landasan Bagi Pencapaian Kepuasan Pelanggan	19
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Perusahaan	24
B. Metode Penelitian	34
C. Metode Analisis Data	34

	D. Metode Penentuan Jumlah Sampel	38
	E. Identifikasi Variabel.....	39
	F. Operasional Variabel Penelitian.....	41
	G. Metode Pengumpulan Data	43
BAB IV	ANALISIS DAN PEMBAHASAN	
	A. Analisis Kualitatif	45
	B. Analisis Kualitatif - Kuantitatif	75
	C. Importance Performance Analysis	84
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	
	A. Kesimpulan	94
	B. Saran.....	98
DAFTAR PUSTAKA		
LAMPIRAN		

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan.....	46
Tabel 4.2	Petugas dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi pelanggan.....	47
Tabel 4.3	Perusahaan melayani dengan benar sejak pertama kali hingga Akhir	47
Tabel 4.4	Kemampuan petugas melayani sesuai waktu yang dijanjikan	48
Tabel 4.5	Petugas melayani dengan cermat	48
Tabel 4.6	Petugas menyimpan catatan atau dokumen tanpa ada kesalahan	49
Tabel 4.7	Petugas dapat menumbuhkan rasa kepercayaan para pelanggan	50
Tabel 4.8	Petugas perusahaan selalu bersikap sopan	50
Tabel 4.9	Petugas perusahaan mampu menjawab pertanyaan pelanggan...	51
Tabel 4.10	Perusahaan menggunakan peralatan modern yang sesuai dengan kebutuhan	51
Tabel 4.11	Fasilitas, tata letak ruangan, peralatan rapi dan menarik	52
Tabel 4.12	Karyawan berpenampilan rapi	52
Tabel 4.13	Fasilitas memadai, sesuai dengan jenis jasa yang disediakan	53
Tabel 4.14	Petugas memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan	54
Tabel 4.15	Petugas melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh	54

Tabel 4.16	Pihak perusahaan sungguh-sungguh mengutamakan kepentingan Pelanggan	55
Tabel 4.17	Petugas memahami kebutuhan pelanggan	55
Tabel 4.18	Petugas selalu bersedia melayani pelanggan	56
Tabel 4.19	Petugas siap merespons permintaan pelanggan	56
Tabel 4.20	Pihak perusahaan selalu menginformasikan pelanggan tentang kepastian waktu	57
Tabel 4.21	Tingkat kepentingan mengenai kemampuan perusahaan memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan	58
Tabel 4.22	Tingkat kepentingan mengenai petugas yang dapat diandalkan dalam menangani masalah yang dihadapi pelanggan	59
Tabel 4.23	Tingkat kepentingan terhadap perusahaan dapat melayani dengan benar sejak pertama kali hingga akhir.....	60
Tabel 4.24	Tingkat kepentingan mengenai kemampuan petugas melayani sesuai waktu yang dijanjikan	60
Tabel 4.25	Tingkat kepentingan terhadap petugas yang melayani dengan cermat.....	61
Tabel 4.26	Tingkat kepentingan terhadap penyimpanan catatan atau dokumen tanpa ada kesalahan	62
Tabel 4.27	Tingkat kepentingan terhadap petugas yang dapat menumbuhkan rasa kepercayaan para pelanggan	62
Tabel 4.28	Tingkat kepentingan terhadap petugas perusahaan yang selalu bersikap sopan	63
Tabel 4.29	Tingkat kepentingan terhadap petugas perusahaan yang mampu menjawab pertanyaan pelanggan	64

Tabel 4.30	Tingkat kepentingan terhadap penggunaan peralatan modern yang sesuai dengan kebutuhan	64
Tabel 4.31	Tingkat kepentingan terhadap fasilitas, tata letak ruangan peralatan yang rapi dan menarik	65
Tabel 4.32	Tingkat kepentingan terhadap karyawan yang berpenampilan rapi	66
Tabel 4.33	Tingkat kepentingan terhadap fasilitas yang memadai, sesuai dengan jasa yang disediakan	66
Tabel 4.34	Tingkat kepentingan terhadap petugas yang memberikan perhatian yang baik kepada pelanggan	67
Tabel 4.35	Tingkat kepentingan terhadap petugas yang melayani pelanggan dengan sungguh-sungguh	68
Tabel 4.36	Tingkat kepentingan tentang kesungguhan perusahaan mengutamakan kepentingan pelanggan	68
Tabel 4.37	Tingkat kepentingan terhadap petugas yang memahami kebutuhan pelanggan	69
Tabel 4.38	Tingkat kepentingan tentang kesediaan petugas melayani pelanggan	69
Tabel 4.39	Tingkat kepentingan tentang petugas yang siap merespons permintaan pelanggan	70
Tabel 4.40	Tingkat kepentingan tentang informasi kepastian waktu	71
Tabel 4.41	Pelayanan yang dilakukan perusahaan mendekati kesempurnaan	72
Tabel 4.42	Pelanggan setia lebih lama terhadap perusahaan	72

Tabel 4.43	Pelanggan memperhatikan produk baru yang dikeluarkan perusahaan, dan menggunakan bila diperlukan	73
Tabel 4.44	Pelanggan membicarakan hal-hal yang baik tentang perusahaan dan produk-produknya	74
Tabel 4.45	Pelanggan kurang memperhatikan merk-merk pesaing yang lain	74
Tabel 4.46	Pelanggan menawarkan gagasan atau jasa kepada perusahaan	75
Tabel 4.47	Skor rata-rata tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingan serta kesenjangan pada dimensi <i>Reliability</i>	77
Tabel 4.48	Skor rata-rata tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingan serta kesenjangan pada dimensi <i>Assurance</i>	79
Tabel 4.49	Skor rata-rata tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingan serta kesenjangan pada dimensi <i>Tangibles</i>	80
Tabel 4.50	Skor rata-rata tingkat pelaksanaan dan tingkat kepentingan serta kesenjangan pada dimensi <i>Empathy</i>	81
Tabel 4.51	Skor rata-rata tingkat kualitas pelayanan jasa dan kepuasan pelanggan	83
Tabel 4.52	Posisi penempatan diagram kartesius dimensi <i>Reliability</i>	86
Tabel 4.53	Posisi penempatan diagram kartesius Dimensi <i>Assurance</i>	87
Tabel 4.54	Posisi penempatan diagram kartesius dimensi <i>Tangibles</i>	88
Tabel 4.55	Posisi penempatan diagram kartesius dimensi <i>Empathy</i>	89

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Bagan Organisasi PT. TRI~M.G. INTRA ASIA AIRLINES	30
Gambar 4.1 Diagram Kartesius Dimensi <i>Reliability</i>	86
Gambar 4.2 Diagram Kartesius Dimensi <i>Assurance</i>	87
Gambar 4.3 Diagram Kartesius Dimensi <i>Tangibles</i>	88
Gambar 4.4 Diagram Kartesius Dimensi <i>Empathy</i>	89