

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Tiket terhadap Kepuasan  
Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Minat Menggunakan kembali  
Sriwijaya Air KSO dengan Garuda Indonesia**

**THESIS**



**TIO KHARISMA YUNANTO**  
**55117120109**

**PASCA SARJANA**

**PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN**

**JAKARTA**

**2020**

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Tiket terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Minat Menggunakan kembali Sriwijaya Air KSO dengan Garuda Indonesia

Bentuk Tesis : Penelitian Kuantitatif / Kajian Perusahaan

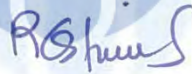
Nama : Tio Kharisma Yunanto

NIM : 55117120109

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 28 Juli 2020

Mengesahkan  
Pembimbing



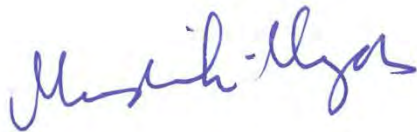
UNIVERSITAS

(Dr. Rina Astini S.E., M.M.,)

MERCU BUANA

Direktur Program Pasca Sarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Ing Mudrik Alaydrus)



(Dudi Permana Ph.D.)

## PERNYATAAN *SIMILARITY CHECK*

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan, bahwa karya ilmiah yang ditulis oleh

Nama : Tio Kharisma Yunanto

NIM : 55117120109

Program Studi : Magister Manajemen

dengan judul

“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Tiket terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Minat Menggunakan kembali Sriwijaya Air KSO dengan Garuda Indonesia”,

telah dilakukan pengecekan *similarity* dengan sistem Turnitin pada tanggal 02 Juli 2020, didapatkan nilai persentase sebesar 30 %.

Jakarta, 02 Juli 2020  
Administrator Turnitin

  
Arie Pangudi, A.Md

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan dibawah ini menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Tiket terhadap Kepuasan Pelanggan dan Implikasinya Terhadap Minat Menggunakan kembali Sriwijaya Air KSO dengan Garuda Indonesia

Bentuk Tesis : Penelitian Kuantitatif / Kajian Perusahaan

Nama : Tio Kharisma Yunanto

NIM : 55117120109

Program : Magister Manajemen

Tanggal : 28 Juli 2020

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan dosen pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana.

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

Jakarta, 28 Juli 2020



The image shows a green rectangular stamp with the text 'METERAI TEMPEL' at the top, a Garuda emblem on the right, and the number '097AHF719334968' in the center. Below the number is a large '0000' and the text 'EMAS RIBU RUPIAH'. A handwritten signature in black ink is written across the stamp.

Tio Kharisma Yunanto

## **ABSTRACT**

*The purpose of this study was to analyze the effect of service quality, ticket rates, on customer satisfaction, and the effect of customer satisfaction on the repurchase intention Sriwijaya Air after joint operation with Garuda Indonesia. This study used 100 respondents and used a nonprobability sampling technique where respondents had used Sriwijaya Air when joint operation with Garuda Indonesia. Hypothesis testing proposed in this study was carried out with a Structural Equation Model (SEM) test using the LISREL 8.80 software. The results of the structural model analysis indicate that the variable service quality and ticket rates have a significant effect on customer satisfaction. While customer satisfaction has a significant effect on repurchase intention.*

*Keywords: Service quality, ticket rates, customer satisfaction, and repurchase intention.*



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

## ABSTRAK

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis pengaruh kualitas pelayanan, tarif tiket, terhadap kepuasan pelanggan, dan pengaruh kepuasan pelanggan terhadap minat menggunakan kembali Sriwijaya Air KSO dengan Garuda Indonesia. Penelitian ini menggunakan 100 responden menggunakan teknik *nonprobability sampling* dimana responden sudah pernah menggunakan Sriwijaya Air saat KSO dengan Garuda Indonesia. Pengujian hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini dilakukan dengan alat uji Model Persamaan Struktural (*Structural Equation Model*–SEM) dengan menggunakan perangkat lunak LISREL 8.80. Hasil analisa model struktural menunjukkan bahwa variabel kualitas pelayanan, dan tarif tiket berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan kepuasan pelanggan, berpengaruh signifikan terhadap minat menggunakan kembali.

Kata kunci: kualitas pelayanan, tarif tiket, kepuasan pelanggan, minat menggunakan kembali

UNIVERSITAS  
MERCU BUANA



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya penulis dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Tarif Tiket terhadap Kepuasan dan Implikasinya Terhadap Minat Menggunakan kembali Sriwijaya Air KSO dengan Garuda Indonesia Penulis menyadari bahwa tanpa dukungan dan pesan serta dari berbagai pihak, sulit bagi penulis untuk menyelesaikan penulisan ini. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih dan memberikan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada:

1. Ibu Dr. Rina Astini S.E., M.M., Dosen Pembimbing Tesis Manajemen Pemasaran Universitas Mercu Buana (UMB) Jakarta.
2. Bapak Dr. Adi Nurmahdi MBA Penelaah Seminar Proposal Tesis Manajemen Pemasaran UMB.
3. Bapak Prof. Dr. Ing Mudrik Alaydrus Direktur Program Pasca Sarjana UMB.
4. Bapak Dudi Permana Ph.D. Kepala Program Studi Magister Manajemen dan Penelaah Seminar Hasil dan Penelaah Sidang Tesis Manajemen Pemasaran UMB.
5. Bapak Arief Bowo Prayoga Kasmu S.E., M.M., Ph.D Penelaah Sidang Tesis Manajemen Pemasaran UMB.

6. Seluruh Dosen Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta pada umumnya, dan Dosen Program Magister Manajemen, pada khususnya yang selalu memberikan doa dan bantuan kepada penulis sehingga mendapatkan kemudahan dan kelancaran dalam menyelesaikan Tesis ini.
7. Seluruh teman-teman yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan Tesis ini.

Semoga tesis ini bermanfaat bagi kita bersama. Akhir kata, mohon maaf atas segala kekurangan yang ada pada tesis ini. Mudah-mudahan dapat diperbaiki pada waktu mendatang, baik oleh penulis sendiri maupun penulis lainnya sehingga ilmu dapat terus dikembangkan dan disempurnakan.

Jakarta, 28 Juli 2020



UNIVERSITAS  
MERCU BUANA

Penulis



## DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN.....	i
PERNYATAAN <i>SIMILARITY CHECK</i> .....	ii
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
<i>ABSTRACT</i> .....	iv
ABSTRAK.....	v
KATA PENGANTAR .....	vi
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xiv

## BAB I. PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	8
1.3. Tujuan Penelitian .....	8
1.4. Manfaat Penelitian .....	8

## BAB II. KAJIAN PUSTAKA HIPOTESIS DAN KERANGKA PEMIKIRAN

2.1. Kajian Pustaka .....	10
2.1.1. Pemasaran Jasa.....	10
2.1.1.1. Definisi Pemasaran Jasa .....	10
2.1.1.2. Karakteristik Jasa .....	12
2.1.2. Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.2.1. Definisi Pemasaran Jasa .....	15
2.1.2.2. Karakteristik Jasa .....	16
2.1.3. Tarif Tiket.....	17
2.1.3.1. Definisi Tarif .....	17
2.1.3.2. Dimensi Tarif .....	18
2.1.4. Kepuasan ( <i>Satisfaction</i> ) .....	19
2.1.4.1. Definisi Kepuasan.....	19
2.1.4.2. Dimensi Kepuasan.....	20
2.1.5. Minat Beli Ulang .....	21

2.1.4.1. Definisi Minat Beli Ulang.....	21
2.1.4.2. Dimensi Minat Beli Ulang.....	22
2.2. Penelitian Terdahulu.....	23
2.3. Hipotesis.....	28
2.3.1 Pengaruh Antar Variabel & Hipotesis.....	28
2.4. Kerangka Pemikiran.....	30

### **BAB III. METODE PENELITIAN**

3.1. Jenis Penelitian.....	31
3.2. Definisi Operasional.....	31
3.2.1. Kualitas Pelayanan.....	32
3.2.2. Tarif.....	33
3.2.3. Kepuasan.....	33
3.2.4. Minat Menggunakan kembali.....	34
3.3. Jenis dan Sumber Data.....	35
3.3.1. Jenis Data.....	35
3.3.2. Sumber Data.....	35
3.4. Teknik Pengumpulan Data.....	36
3.4.1. Penelitian Lapangan ( <i>Field Research</i> ).....	36
3.4.2. Studi Kepustakaan ( <i>Library Research</i> ).....	36
3.5. Populasi dan Sampel.....	37
3.5.1. Populasi.....	37
3.5.2. Sampel.....	37
3.6. Metode Analisis Data.....	38

---

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

4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	51
4.2. Karakteristik Responden.....	53
4.3. Pengolahan Data.....	54
4.3.1. Uji Asumsi dan Kualitas Instrumen Penelitian.....	55
4.3.1.1. Uji Validitas dan Reabilitas Kualitas Pelayanan.....	56
4.3.1.2. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Tarif Tiket.....	59
4.3.1.3. Uji Validitas dan Reabilitas Kepuasan Pelanggan.....	61
4.3.1.4. Uji Validitas dan Reabilitas Variabel Minat Menggunakan Kembali.....	63
4.4. Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	65
4.5. Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	69
4.6. Uji Kecocokan Model Struktural (Uji T).....	70
4.7. Pengujian Hipotesis Penelitian.....	72
4.8. Matriks Korelasi Antar Dimensi.....	74

4.9	Analisis dan Hasil Pembahasan.....	75
4.9.1.	Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan.....	75
4.9.2.	Pengaruh Tarif Tiket terhadap Kepuasan Pelanggan.....	76
4.9.3.	Pengaruh Kepuasan Pelanggan terhadap Intensi Menggunakan Kembali.....	76

## **BAB V. KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1.	Kesimpulan .....	78
5.2.	Saran.....	79
5.2.1.	Saran untuk Akademisi.....	79
5.2.2.	Saran untuk Praktisi.....	80
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>82</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>		<b>86</b>



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1. Pertumbuhan Pasar Industri Penerbangan.....	1
Gambar 2.1. Kerangka Pemikiran.....	30
Gambar 3.1. Desain Penelitian.....	39
Gambar 4.1. Model Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan.....	56
Gambar 4.2. Uji Validitas Variabel Tarif Tiket.....	59
Gambar 4.3. Uji Validitas Variabel Keputusan Pelanggan.....	61
Gambar 4.4. Uji Validitas Variabel Minat Menggunakan Kembali.....	64
Gambar 4.5. Model Pengukuran Measurement Variabel Penelitian.....	66
Gambar 4.6. Modifikasi Model Pengukuran Measurement Variabel Penelitian.....	68
Gambar 4.7. Model Struktural ( <i>T-Value</i> ).....	71



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Pertumbuhan Sriwijaya Air sebelum KSO dengan Garuda Indonesia .....	3
Tabel 1.2. Pertumbuhan Sriwijaya Air KSO dengan Garuda Indonesia .....	5
Tabel 1.3. Hasil Pra Survei Niat Menggunakan Kembali .....	7
Tabel 2.1. Lingkup Jasa / <i>Service</i> .....	11
Tabel 2.2. Penelitian Terdahulu .....	23
Tabel 3.1. Definisi Operasional Variabel Kualitas Pelayanan .....	32
Tabel 3.2. Definisi Operasional Variabel Tarif .....	33
Tabel 3.3. Definisi Operasional Variabel Kepuasan .....	34
Tabel 3.4. Definisi Operasional Variabel Minat Menggunakan Kembali .....	35
Tabel 3.5. Pertumbuhan Sriwijaya Air KSO dengan Garuda Indonesia .....	37
Tabel 3.6. Model Persamaan Struktural .....	42
Tabel 3.7. Model Pengukuran .....	43
Tabel 3.8. Index Pengujian Kelayakan Model .....	46
Tabel 4.1. Karakteristik Koresponden .....	53
Tabel 4.2. Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan .....	57
Tabel 4.3. Uji Validitas Variabel Tarif Tiket .....	59
Tabel 4.4. Uji Validitas Variabel Kepuasan Pelanggan .....	62
Tabel 4.5. Uji Variabel Minat Menggunakan Kembali .....	64
Tabel 4.6. Uji Kecocokan Measurement Model Penelitian .....	67
Tabel 4.7. Uji Kecocokan Modifikasi Measurement Model Penelitian .....	69
Tabel 4.8. Hasil Uji Kecocokan Model Struktural Model Penelitian .....	71
Tabel 4.9. Hasil Pengujian Hipotesis Penelitian .....	72



## DAFTAR LAMPIRAN

Hasil Pengecekan Similarity .....	86
Kuesioner Penelitian .....	109
Tabulasi data Kuesioner.....	113
Karakteristik dan Deskripsi Jawaban Responden.....	118
Hasil Uji SEM .....	125
Hasil Nilai R Square.....	135
Korelasi Antar Dimensi.....	136

