



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG SERTA
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PENUMPANG**
(Studi Kasus Pada Penumpang PT. Lion Mentari Airlines di Kantor
Cabang Utama Jakarta)

UNIVERSITAS
TESIS
MERCU BUANA

FACHMI AL FAROQI
55114110301

PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016



**ANALISIS PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG SERTA
DAMPAKNYA PADA LOYALITAS PENUMPANG**
(Studi Kasus Pada Penumpang Jasa Penerbangan PT. Lion Mentari
Airlines di Kantor Cabang Utama Jakarta)

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Program Pascasarjana
Program Studi Magister Manajemen

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

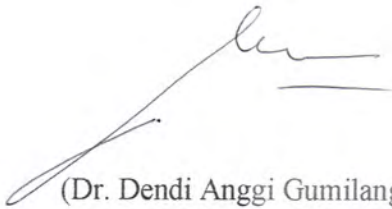
FACHMI AL FAROQI
55114110301

**PROGRAM MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCU BUANA
2016**

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap
Kepuasan Penumpang Serta Dampaknya Pada Loyalitas Penumpang (Studi Kasus
Pada Penumpang PT. Lion Mentari Airlines di Kantor Cabang Utama Jakarta)
Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Fachmi Al Faroqi
NIM : 55114110301
Program : Pascasarjana
Tanggal : 15 Juni 2016

Pembimbing Utama



(Dr. Dendi Anggi Gumilang, SE., MM)

Mengesahkan



Pembimbing II



(Dr. Ir. Augustina Kurniasih, ME)

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Direktur Program Pascasarjana

Ketua Program Studi Magister Manajemen



(Prof. Dr. Didik J. Rachbini, Ph.D.)



(Dr. Ir. Augustina Kurniasih, ME)

LEMBAR PERNYATAAN

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

Judul : Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Serta Dampaknya Pada Loyalitas Penumpang (Studi Kasus Pada Penumpang PT. Lion Mentari Airlines di Kantor Cabang Utama Jakarta)
Bentuk Tesis : Penelitian/ Kajian Masalah Perusahaan
Nama : Fachmi Al Faroqi
NIM : 55114110301
Program : Pascasarjana
Tanggal : 15 Juni 2016

Merupakan hasil penelitian dan merupakan karya saya sendiri dengan bimbingan Dosen Pembimbing yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Program Studi Magister Manajemen Program Pascasarjana 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, 15 Juni 2016



Fachmi Al Faroqi

KATA PENGANTAR

Puji dan rasa syukur mendalam penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, karena berkat limpahan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya maka skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik. Salam dan salawat semoga selalu tercurah pada baginda Rasulullah Muhammad SAW. Tesis yang berjudul "Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Dan Harga Terhadap Kepuasan Penumpang Serta Dampaknya Pada Loyalitas Penumpang Lion Air" ini kami susun untuk memenuhi persyaratan kurikulum strata dua (S-2) pada Program Pascasarjana, Universitas Mercu Buana. Penulis mengucapkan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya atas semua bantuan yang telah diberikan disampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Dendi Anggi Gumilang, SE., MM dan Ibu Dr. Ir. Augustina Kurniasih, ME. selaku dosen pembimbing I dan II yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam penyusunan tugas akhir ini.
2. Seluruh dosen., rekan-rekan dan karyawan Program Pascasarjana, Universitas Mercu Buana atas ilmu, bimbingan dan bantuannya hingga penulis selesai menyusun tugas akhir ini.
3. Ibu Chusnul Qotimah, orang tua penulis, yang telah membesarkan dan mendidik, serta memberikan dukungan dan doa kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan tugas akhir ini. Terakhir penulis berharap, semoga tugas akhir ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi penulis juga.

Jakarta, Juni 2016

Penulis,

(Fachmi Al Faroqi)

DAFTAR ISI

<i>ABSTRACT</i>	i
ABSTRAK.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I. PENDAHULUAN	
1.1.Latar Belakang	1
1.2. Identifikasi Masalah	11
1.3.Rumusan Masalah	12
1.4.Maksud dan Tujuan Penelitian	12
1.5.Manfaat dan Kegunaan Penelitian	13
BAB II. DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1.Sejarah Perusahaan	15
2.2.Lingkup dan Bidang Usaha	19
2.3.Sumber Daya Pemasaran	19
2.4.Tantangan Bisnis Pemasaran	20
2.5.Proses/Kegiatan Fungsi Bisnis Pemasaran	21

BAB III. KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS	
3.1. Kajian Pustaka	23
3.2. Penelitian Terdahulu	45
3.3. Rerangka Pemikiran	66
3.4. Hipotesis	67
BAB IV. METODE PENELITIAN	
4.1. Desain Penelitian	69
4.2. Variabel dan Pengukuran	70
4.3. Data dan Metode Pengumpulan Data	72
4.4. Populasi dan Metode Sampling	75
4.5. Metode Statistik	75
BAB V. HASIL DAN PEMBAHASAN	
5.1. Hasil Penelitian	85
5.2. Pembahasan Hasil Penelitian	99
BAB VI. KESIMPULAN DAN SARAN	
6.1. Kesimpulan	107
6.2. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	110
LAMPIRAN	115
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	126

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Volume Penumpang Maskapai Lion Air.....	4
Tabel 1.2 Data Member Lion Passport Card.....	5
Tabel 1.3 Indeks Kepuasan Pelanggan.....	6
Tabel 1.4 Daftar Persentase Ketepatan Waktu Maskapai Berjadwal Nasional	6
Tabel 1.5 Data Keluhan Penumpang Maskapai Lion Air 2015	8
Tabel 1.6 Data Perbandingan Harga	10
Tabel 2.1 Data Jumlah Pesawat Lion Air.....	18
Tabel 3.1 Penelitian Terdahulu	59
Tabel 4.1 Definisi Operasional	71
Tabel 4.2 Goodness of Fit Index.....	82
Tabel 4.3 Korelasi Dimensi Variabel.....	84
Tabel 5.1 Karakteristik Responden.....	85
Tabel 5.2 Survey Internal Lion Air 2015	86
Tabel 5.3 Statistik Deskriptif	87
Tabel 5.4 Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan.....	97
Tabel 5.5 Hasil Pengujian Hipotesis	98
Tabel 5.6 Frekuensi Rute Jakarta–Surabaya.....	101
Tabel 5.7 Korelasi Antar Dimensi	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Struktur Organisasi Lion Air	21
Gambar 3.1 Proses Pemasaran	24
Gambar 3.2 Karakteristik Strategi Berorientasi Pasar	26
Gambar 3.3 Penilaian Pelanggan Terhadap Kualitas Layanan	29
Gambar 3.4 Rerangka Pemikiran	64
Gambar 5.1 Model Pengukuran Kualitas Layanan	88
Gambar 5.2 Model Pengukuran Kualitas Layanan (Valid Only).....	89
Gambar 5.3 Model Pengukuran Harga.....	90
Gambar 5.4 Model Pengukuran Harga (Valid Only)	90
Gambar 5.5 Model Kepuasan Penumpang.....	91
Gambar 5.6 Model Kepuasan Penumpang (Valid Only)	92
Gambar 5.7 Model Loyalitas Penumpang.....	93
Gambar 5.8 Model Loyalitas Penumpang (Valid Only)	93
Gambar 5.9 Model Kecocokan Keseluruhan	96
Gambar 5.9 Hasil Uji T.....	98

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. <i>Pre Study</i>	115
Lampiran 2. Kuesioner (<i>Pre Questions</i>)	116
Lampiran 3. Kuesioner	117
Lampiran 4. Tabulasi Data Kuesioner	119

