



MINAT BELI ULANG SEBAGAI DAMPAK DARI POLA
PUNGUTAN TARIF PASSENGER SERVICE CHARGE
DAN KUALITAS LAYANAN MELALUI KEPUASAN
PENUMPANG DI BANDAR UDARA
INTERNASIONAL SOEKARNO HATTA



UNIVERSITAS
MERCU BUANA
SISWANTO
55110110039

PROGRAM STUDI MAGISTER MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MERCUBUANA

2015

LEMBAR PENGESAHAN

Judul : Minat Beli Ulang Sebagai Dampak Dari Pola Pungutan Tarif Passenger Service Charge dan Kualitas Layanan Melalui Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

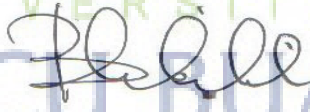
Nama : Siswanto

Nim : 55110110039

Program : Magister Manajemen

Mengesahkan

Pembimbing Utama

UNIVERSITAS

MERCU BUANA

Dr. Baruna Hadibrata SE,MM

Direktur Pascasarjana



Prof. Dr. Didik J. Rachbini

Ketua Program Studi
Magister Manajemen



Dr. Augustina Kurniasih, ME

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar benarnya bahwa semua pernyataan dalam tesis ini :

Judul : Minat Beli Ulang Sebagai Dampak Dari Pola Pungutan Tarif Passenger Service Charge dan Kualitas Layanan Melalui Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta

Bentuk Tesis : Kajian Masalah Perusahaan

Nama : Siswanto

NIM : 55110110039

Program : Magister Manajemen/ Pemasaran

Tanggal : 24 Desember 2014

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 pengelolaannya yang digunakan telah dinyatakan secara jelas sumbernya dan dapat diperiksa kebenarannya.

Jakarta, 24 Desember 2014



Siswanto

KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah SWT serta atas segala rahmat dan karunia-Nya pada penulis, akhirnya dapat menyelesaikan penyusunan Tesis yang berjudul : *Minat Beli Ulang Sebagai Dampak Dari Pola Pungutan Tarif Passenger Service Charge Dan Kualitas Layanan Melalui Kepuasan Penumpang di Bandar Udara Internasional Soekarno Hatta*”.

Tesis ini ditulis dalam rangka memenuhi sebagian persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen pada Program Studi Magister Manajemen di Program Pasca Sarjana Universitas Mercu Buana Jakarta. Penulis menyadari bahwa tesis ini dapat diselesaikan berkat dukungan dan bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Baruna Hadibrata SE,MM dengan kesabaran dan penuh perhatian dalam memberikan bimbingan kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Rina Astini SE,MM selaku penguji pada seminar proposal dan Bapak Dr. Muksin MBA dan Bapak Priyono SE,MM selaku penguji pada Ujian Tesis, Bapak Prof Dr. Didiek J. Rachbini selaku Direktur Program Pasca Sarjana, Ibu Dr. Augustina Kurniasih ME selaku Ketua Program Studi beserta segenap dosen dan staf administrasi serta rekan-rekan mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Mercu Buana beserta jajaran yang telah memberikan bantuan selama penyelesaian tesis ini.

Tak lupa penulis juga mengucapkan terima kasih kepada Pimpinan dan rekan - rekan sejawat tempat saya bekerja di PT Angkasa Pura II (Persero) semoga semakin maju dan terus berkembang menjadi perusahaan kelas dunia. Terima kasih juga penulis sampaikan kepada keluarga tercinta khususnya istri serta anak tercinta Tati Herawati, Ananda Alfadel Rama Herawan dan Annisa Putri Zauhara yang telah memberikan dukungan dan mendorong penulis untuk dapat menyelesaikan tesis ini.

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRACT.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
PERNYATAAN.....	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Identifikasi Permasalahan	7
1.3 Rumusan Masalah	8
1.4 Maksud dan Tujuan Tesis	8
1.5 Manfaat dan Kegunaan Tesis	9
BAB II DESKRIPSI PERUSAHAAN	
2.1 Sejarah Singkat Perusahaan	11
2.2 Lingkup Bidang Usaha.....	11
2.3 Sumber Daya.....	17
2.4 Tantangan Bisnis Perusahaan.....	20
2.5 Proses Bisnis Perusahaan	22
BAB III KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS	
3.1 Kajian Teori	25
3.1.1 Konsep Persepsi Harga.....	25
3.1.2 Konsep Kinerja Pelayanan.....	29
3.1.3 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	34
3.3.4 Konsep Prilaku Dalam Pembelian.....	38
3.2 Penelitian Terdahulu	47
3.3 Kerangka Pemikiran.....	49

3.4. Hipotesis.....	50
BAB IV METODE PENELITIAN	
4.1 Desain Penelitian.....	51
4.2 Variabel Penelitian	52
4.3 Populasi dan Sample Penelitian	56
4.4 Jenis dan Sumber Data.....	56
4.5 Teknik Pengumpulan Data.....	57
4.6 Teknik Analisa Data.....	59
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
5.1 Analisis Deskriptip	66
5.2 Hasil Analisis Data ^{vii} ngujian Hipotesis	68
5.3 Analisis Model Pengukuran.....	70
5.4 Uji Kecocokan Keseluruhan Model Pengukuran.....	76
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN	83
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	98

UNIVERSITAS
MERCU BUANA

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Hasil Survey Bandara Terbaik di Dunia.....	3
Tabel 1.2 Hasil Survey Bandara dengan Peningkatan Pelayanan Terbaik.....	3
Tabel 1.3 Daftar Bandara Dengan Peringkat Penumpang Terbanyak.....	4
Tabel 4.1 Variable Operasional.....	55
Tabel 5.1 Jumlah Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	66
Tabel 5.2 Jumlah Responden Berdasarkan Usia.....	67
Tabel 5.3 Jumlah Responden Berdasarkan Status Perkawinan.....	67
Tabel 5.4 Hasil Uji Validitas.....	69
Tabel 5.5 Hasil Uji Realibilitas.....	70
Tabel 5.6 Hasil Perhitungan <i>Standardized Loading Factor</i> dan <i>t-value</i> PSC.....	71
Tabel 5.7 Hasil Uji Reliabilitas Variabel PSC.....	72
Tabel 5.8 Hasil Perhitungan <i>Standardized Loading Factor</i> dan <i>t-value</i> Kinerja Pelayanan.....	72
Tabel 5.9 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Kinerja Pelayanan</i>	75
Tabel 5.10 Hasil Perhitungan <i>Standardized Loading Factor</i> dan <i>t-value</i> KPN..	73
Tabel 5.11 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Kepuasan Penumpang.....	74
Tabel 5.12 Hasil Perhitungan <i>Standardized Loading Factor</i> dan <i>t-value</i> MBU.	75
Tabel 5.13 Hasil Uji Reliabilitas Variabel Minat Beli Ulang.....	75
Tabel 5.14 Rangkuman Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas.....	75
Tabel 5.15 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran	76
Tabel 5.16 Hasil Uji Kecocokan Model Struktural.....	87

DAFTAR GAMBAR

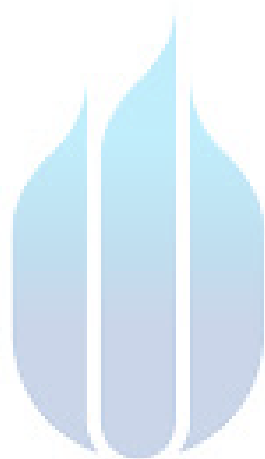
	Halaman
Gambar 2.1 Persepsi Mengenai Harga Diukur Berdasarkan Pesepsi Pelanggan..	25
Gambar 3.1 Gambar Diagram Kerangka Pemikiran	49
Gambar 5.1 Path Diagram (<i>t-value</i>) Model Struktural.....	78



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 2 Kuesioner Penelitian	84
Lampiran 3 Hasil Uji Realibilitas Dengan Software SPSS.....	86
Lampiran 4 Hasil Uji Validitas Dengan Software SPSS.....	88
Lampiran 5 Hasil Pengujian Standarized solution Dengan Lisrel 8.80.....	94
Lampiran 6 Hasil Pengujian t-value Dengan Lisrel 8.80.....	95
Lampiran 7 Hasil Pengujian Dengan Lisrel 8.80.....	96
Lampiran 8 Hasil Pengujian Kausal Model Struktural Dengan Lisrel 8.80.....	96





UNIVERSITAS
MERCU BUANA