



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
STUDI PADA (PT GARUDA INDONESIA)**

TESIS

DITO PUTRA HARDANTO 2310121031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025**



**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN
STUDI PADA (PT GARUDA INDONESIA)**

TESIS

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister Manajemen

DITO PUTRA HARDANTO 2310121031

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM MAGISTER
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
2025**

PERNYATAAN ORISINALITAS

Tesis ini adalah hasil karya sendiri, dan semua sumber yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : Dito Putra Hardanto

NIM : 2310121031

Bilamana dikemudian hari ditemukan ketidaksesuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 26 Juni 2025

Yang Menyatakan



Dito Putra Hardanto

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai civitas akademika Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta, saya yang bertanda tangan di bawah ini.

Nama : Dito Putra Hardanto
NIM : 2310121031
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S2 Manajemen
Jenis Karya : Tesis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta Hak Bebas Royalti Non Eksklusif (*Non-Exclusive Royalty Free Right*) atas Tesis saya yang berjudul:

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN STUDI PADA (PT GARUDA INDONESIA)

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jakarta berhak menyimpan, mengasah media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasi tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta Selatan

Pada tanggal : 26 Juni 2025

Yang Menyatakan,



Dito Putra Hardanto

TESIS

(ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN STUDI PADA (PT GARUDA INDONESIA))

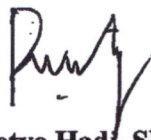
Dipersiapkan dan disusun oleh :

DITO PUTRA HARDANTO 2310121031

**Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 07 JULI 2025
dan dinyatakan memenuhi syarat untuk diterima**



Diana Triwardhani, SE.MM.,CPM., Ph.D
Ketua Penguji



Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM., CFMP.
Pembimbing I



Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S.,MBA.,CWM.
Pembimbing II



Dr. Jubaedah, SE.MM.
Dekan



Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M.
Koordinator Prodi Magister Manajemen

Disahkan di : Jakarta
Pada tanggal : 07 Juli 2025



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450

Telepon 021-7656971, Fax 021-7656904

Laman : www.feb.upnvj.ac.id , e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA SIDANG TUGAS AKHIR
SEMESTER GENAP TA. 2024/2025

Pada hari ini, Senin, tanggal 07 Juli 2025, telah dilaksanakan Sidang Tugas Akhir
bagi mahasiswa:

Nama : Dito Putra Hardanto

NIM : 2310121031

Program Studi : Manajemen S2

Judul Tugas Akhir :

**ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN STUDI PADA (PT
GARUDA INDONESIA)**

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus/Sidang Ulang**, dengan Nilai Rata-Rata *86,10*
dan Nilai Huruf *A*....

Tim Penguji

No	Dosen Penguji	Jabatan	Tanda Tangan
1	Diana Triwardhani, S.E., M.M., CPM., PhD	Ketua	
2	Dr. Miguna Astuti, S.Si., MM., MOS., CPM.	Anggota I	
3	Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM., CFMP	Anggota II **)	

Keterangan:

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Nilai dalam Skala

85 - 100 = A
80 - 84.99 = A-
75 - 79.99 = B+
70 - 74.99 = B
65 - 69.99 = B-
60 - 64.99 = C+
55 - 59.99 = C
40 - 54.99 = D
0 - 39.99 = E

Jakarta, 07 Juli 2025

Mengesahkan

a.n. DEKAN

Koordinator Prodi Manajemen S2

Dr. Yudi Nur Supriadi, Sos.I, MM

CUSTOMER LOYALTY ANALYSIS THROUGH SATISFACTION STUDY ON (PT GARUDA INDONESIA)

By Dito Putra Hardanto

Abstract

The COVID-19 pandemic has had a significant impact on various sectors, including the aviation industry. PT Garuda Indonesia, as the national airline, faces major challenges in maintaining operations and service quality amid declining passenger numbers and severe financial pressures. This study aims to analyze the influence of service quality on customer loyalty, as well as the mediating role of customer satisfaction in the context of PT Garuda Indonesia post-pandemic. This study uses a quantitative approach with a survey method on respondents who have used Garuda Indonesia services. The analysis technique used is Structural Equation Modeling. The results of the study show that service quality has a positive and significant effect on customer loyalty. In addition, customer satisfaction has not been shown to significantly mediate the effect of service quality on loyalty. These findings provide important implications for PT Garuda Indonesia's management to maintain and improve service quality as the main strategy in building customer loyalty during the post-pandemic recovery period.

Keywords: *Customer Satisfaction, Service Quality, Customer Loyalty.*

ANALISIS LOYALITAS PELANGGAN MELALUI KEPUASAN STUDI PADA (PT GARUDA INDONESIA)

Oleh Dito Putra Hardanto

Abstrak

Pandemi COVID-19 memberikan dampak signifikan terhadap berbagai sektor, termasuk industri penerbangan. PT Garuda Indonesia, sebagai maskapai nasional, menghadapi tantangan besar dalam mempertahankan operasional dan kualitas layanan di tengah penurunan jumlah penumpang dan tekanan finansial yang berat. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas pelanggan, serta peran mediasi dari kepuasan pelanggan dalam konteks PT Garuda Indonesia pasca pandemi. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei terhadap responden yang pernah menggunakan layanan Garuda Indonesia. Teknik analisis yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling*. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap loyalitas pelanggan. Selain itu, kepuasan pelanggan tidak terbukti memediasi pengaruh kualitas layanan terhadap loyalitas secara signifikan. Temuan ini memberikan implikasi penting bagi manajemen PT Garuda Indonesia untuk mempertahankan dan meningkatkan kualitas layanan sebagai strategi utama dalam membangun loyalitas pelanggan di masa pemulihan pasca pandemi.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Layanan, Loyalitas Pelanggan.

PRAKATA

Puji dan syukur penulis panjatkan terhadap Allah Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tesis dengan judul “Analisis Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Studi pada (PT Garuda Indonesia)” dengan sebaik-baiknya. Selama proses penulisan tesis ini, penulis mendapatkan berbagai dukungan, bantuan, dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin berterima kasih kepada berbagai pihak, yaitu:

- a. Bapak Dr. Yudi Nur Supriadi, S.Sos.I., M.M., CRA., CRP., CMA selaku Ketua Program Studi Manajemen Program Magister Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta
- b. Ibu Dr. Jubaedah, SE., MM. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UPN Veteran Jakarta
- c. Bapak Prof. Dr. Prasetyo Hadi, SE, MM., CFMP, Ibu Dr. Maria Assumpta Wikantari, S.S.,MBA.,CWM, selaku dosen pembimbing yang telah senantiasa memberikan bimbingan, masukan, dukungan, dan arahan bagi penulis selama penulisan tesis ini.
- d. Ibu Diana Triwardhani, SE.MM.,CPM., Ph.D dan Ibu Dr. Miguna Astuti, S.Si., M.M., MOS., CPM., CIRR selaku dosen penguji yang telah senantiasa memberikan masukan, dukungan, dan arahan bagi penulis selama penyempurnaan penulisan tesis ini.
- e. Kedua orang tua, adik, keluarga besar dan teman-teman peneliti yang juga memberikan dukungan dan saran bagi penulis selama penulisan tesis ini.

Penelitian ini masih belum sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun dari para pembaca sekalian. Penulis pun berharap agar penelitian ini dapat bermanfaat bagi penulis dan para pembaca.

Jakarta, 26 Juni 2025

Dito Putra Hardanto

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TESIS.....	iv
<i>Abstract</i>	<i>vi</i>
Abstrak	vii
PRAKATA	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.1.1 COVID-19 di Indonesia mempengaruhi industri penerbangan	1
1.1.2 Regulasi pemerintah terhadap industri penerbangan saat COVID-19	4
1.1.3 Industri penerbangan di Indonesia pasca COVID-19	5
1.1.4 Pengaruh pasca COVID-19 terhadap industri penerbangan Garuda Indonesia	7
1.1.5 Loyalitas pelanggan pasca COVID-19 terhadap industri penerbangan Garuda Indonesia	9
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Manfaat Penelitian	11
1.4.1 Manfaat Teoritis:	11
1.4.2 Manfaat Praktis:	11
1.4.3 Manfaat Sosial:	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Manajemen Pemasaran	13
2.1.2 Perilaku Konsumen	14
2.1.3 Loyalitas Pelanggan	16
2.1.4 Kepuasan Pelanggan	18

2.1.5 Kualitas Layanan.....	20
2.2 Penelitian yang Relevan	23
2.3 Kerangka Berpikir	35
2.4 Hipotesis.....	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	38
3.1 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	38
3.1.1 Loyalitas Pelanggan (Y).....	38
3.1.2 Kepuasan Pelanggan (Z)	38
3.1.3 Kualitas Layanan (X)	38
3.2 Metode Penentuan Populasi dan Sampel	39
3.2.1 Populasi	39
3.2.2 Sampel.....	40
3.3 Teknik Pengumpulan Data	41
3.3.1 Jenis Data	41
3.3.2 Sumber Data.....	42
3.3.3 Pengumpulan Data	42
3.4 Teknik Analisis Data	44
3.4.1 Analisis Deskriptif	45
3.4.2 Analisis Inferensial	45
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	52
4.1 Deskripsi Obyek Penelitian	52
4.2 Deskripsi Data Penelitian	53
4.3 Uji Hipotesis dan Analisis.....	60
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	73
5.1 Kesimpulan	73
5.2 Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Grafik Arus Penumpang dan Kargo Indonesia, 2015-2019.....	2
Gambar 2. Grafik Arus Penumpang dan Kargo Indonesia, 2019-2020.....	3
Gambar 3. Infografis Strategi Memacu Jumlah Penumpang Pesawat 2024.....	6
Gambar 4. Rangking Emiten Paling Rugi dengan Utang Terbesar di Kuartal 1 2024.....	8
Gambar 5. Kerangka Berpikir Penelitian	36
Gambar 6. Langkah-Langkah PLS	46
Gambar 7. Diagram Jalur Penelitian.....	48
Gambar 8. Hasil <i>Outer Model</i>	61
Gambar 9. <i>Inner Model</i>	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1. Kinerja Sektor Penerbangan (Growth Y-o-Y)	4
Tabel 2. Jenis Penelitian Terkait.....	23
Tabel 3. Operasionalisasi Pengukuran Variabel.....	39
Tabel 4. Skala Likert	42
Tabel 5. Kisi Kisi Instrumen.....	43
Tabel 6. Interval Kelas.....	45
Tabel 7. Karakteristik Demografis Responden.....	53
Tabel 8. Deskripsi Data Variabel Loyalitas Pelanggan	56
Tabel 9. Deskripsi Data Variabel Kepuasan Pelanggan	58
Tabel 10. Deskripsi Data Variabel Kualitas Layanan	59
Tabel 11. Nilai <i>Outer Loading</i>	62
Tabel 12. Nilai <i>Average Variance Extracted</i> (AVE).....	63
Tabel 13. Nilai <i>Cross Loadings</i>	63
Tabel 14. Nilai <i>Cronbach's Alpha</i> dan <i>Composite Reliability</i>	64
Tabel 15. <i>R-Square</i>	66
Tabel 16. Hasil Uji T-Statistik.....	67

DAFTAR LAMPIRAN

Kuesioner Penelitian

Dataset

Hasil Uji PLS Kualitas Data

Hasil Uji PLS Predict (Q-Square)

Hasil Uji PLS Hipotesis