



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PENERBANGAN DOMESTIK
PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA**

SKRIPSI

ACHMAD AKBAR RIVAI 1610111024

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

2020



**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PENERBANGAN DOMESTIK
PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA**

SKRIPSI

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar
Sarjana Manajemen**

ACHMAD AKBAR RIVAI 1610111024

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PROGRAM SARJANA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA

2020

PERNYATAAN ORISINALITAS

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

Nama : Achmad Akbar Rivai

NIM. : 1610111024

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidakseuaian dengan pernyataan saya ini, maka saya bersedia dituntut dan diproses sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Jakarta, 10 Juli 2020

Yang menyatakan,



(Achmad Akbar Rivai)

**PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN
AKADEMIS**

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

Nama : Achmad Akbar Rivai
NIM : 1610111024
Fakultas : Ekonomi dan Bisnis
Program Studi : S1 Manajemen
Hasil Karya : Skripsi

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

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PENERBANGAN DOMESTIK PADA
MASKAPAI GARUDA INDONESIA**

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jakarta berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan Skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 10 Juli 2020

Yang menyatakan,



(Achmad Akbar Rivai)

***ANALYSIS OF DOMESTIC FLIGHT CONSUMER SATISFACTION IN GARUDA
INDONESIA AIRLINE***

By Achmad Akbar Rivai

Abstract

This research is using quantitative study aimed to see whether there are influence of brand image, and service quality on customer satisfaction. This study uses Garuda Indonesia airline customers as many as 50 respondents as a sample. The sample selection is done based on established criteria. This study uses descriptive analysis with index scale and testing the hypothesis in this study was used the Individual Statistical Test with the SmartPLS 3.2 program and the significance level of 5% (0.05). The results of testing are obtained (1) there is an influence of brand image on customer satisfaction, (2) there is no influence of service quality on customer satisfaction. That's because some of the respondents in this research are Garuda Miles members who have often used Garuda Indonesia and have trusted the Garuda Indonesia brand so that service quality is not a determining factor of satisfaction.

Keywords : brand image, service quality, and customer satisfaction.

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PENERBANGAN DOMESTIK PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA

Oleh Achmad Akbar Rivai

Abstrak

Penelitian ini adalah penelitian kuantitatif yang memiliki tujuan untuk melihat pengaruh citra merek, dan kualitas layanan terhadap kepuasan konsumen. Penelitian ini menggunakan konsumen maskapai Garuda Indonesia sebanyak 50 responden sebagai sampel. Sampel dipilih berdasarkan kriteria yang sudah ditentukan. Penelitian ini menggunakan analisis deskriptif dengan skala indeks dan pengujian hipotesis menggunakan Uji Statistik Individual dengan program SmartPLS 3.2 dan tingkat signifikansi sebesar 5% (0.05). Hasil dari pengujian diperoleh (1) citra merek berpengaruh terhadap kepuasan konsumen, (2) kualitas layanan tidak berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Hal tersebut dikarenakan sebagian responden dalam penelitian ini merupakan member Garuda Miles yang sudah sering menggunakan Garuda Indonesia dan sudah sangat mempercayai merek Garuda Indonesia sehingga kualitas layanan bukan menjadi faktor penentu dari kepuasan.

Kata kunci : citra merek, kualitas layanan, dan kepuasan konsumen.

SKRIPSI

ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN PENERBANGAN DOMESTIK PADA MASKAPAI GARUDA INDONESIA

Dipersiapkan dan disusun oleh :

Achmad Akbar Rivai 1610111024

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal : 10 Juli 2020 dan dinyatakan
memenuhi syarat untuk diterima



Drs. Nobelson, M.M
Ketua Penguji



Dra. Pusporini, M.M
Penguji I



Lina Aryani, S.E, M.M
Penguji II (Pembimbing)



Dr. Desmintari, S.E, M.M
Ketua Jurusan Manajemen



Wahyudi, S.E, M.M
Ketua Program Studi

Disahkan di : Jakarta
Pada Tanggal : 10 Juli 2020



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL VETERAN JAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jalan Rumah Sakit Fatmawati, Pondok Labu, Jakarta Selatan 12450, Telepon 021-7656971
Laman : www.upnvj.ac.id, e-mail : febupnvj@upnvj.ac.id

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI
SEMESTER GENAP TA. 2019/2020

Hari ini Jumat, tanggal 10 Juli 2020, telah dilaksanakan Ujian Skripsi bagi mahasiswa :

Nama : Achmad Akbar Rivai

NIM : 1610111024

Program : Manajemen S.1

Dengan judul skripsi sebagai berikut :
“Analisis Kepuasan Konsumen Penerbangan Domestik Pada Maskapai Garuda Indonesia”

Dinyatakan yang bersangkutan *Lulus / Tidak Lulus* *)

Penguji

| No. | Dosen Penguji | Jabatan | Tanda Tangan |
|-----|-----------------------|----------------|--|
| 1 | Drs. Nobelson, M.M | Ketua | 1.  |
| 2 | Dra. Pusporini, M.M | Anggota I | 2.  |
| 3 | Lina Aryani, S.E, M.M | Anggota II **) | 3.  |

Keterangan :

*) Coret yang tidak perlu

**) Dosen Pembimbing

Jakarta, 15 Juli 2020

Mengesahkan

A.n. Dekan

Kepala Program Studi Manajemen
Program Sarjana



Wahyudi.,S.E.,M.M.

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat ALLAH SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “**Analisis Kepuasan Konsumen Penerbangan Domestik pada Maskapai Garuda Indonesia**”. Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang telah membantu untuk menyusun skripsi ini.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada Ibu Lina Aryani, S.E, M.M selaku dosen pembimbing I dan Ibu Diana Triwardhani, S.E, M.M selaku dosen pembimbing II, Bapak Drs. Nobelson, M.M selaku ketua penguji dan Ibu Dra. Pusporini, M.M selaku anggota penguji karena telah memberikan arahan dan saran yang bermanfaat bagi penulis untuk menyusun skripsi ini.

Tak lupa lupa penulis mengucapkan terimakasih kepada kedua orang tua yang telah memberikan dukungan kepada penulis baik secara moril dan materil, serta kepada saudara-saudara kandung penulis yang juga telah memberikan dukungan kepada penulis.

Kemudian penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh teman-teman kampus Fakultas Ekonomi dan Bisnis khususnya kepada Khrisna Syahdanadarma S,M , Shafira Fajriyah, S.M, Bima Setya Wicaksono, S.M, Anisa Dwi Ayu, S.M, dan Paramita, S.M yang telah memberikan dukungan dan masukkan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini. Dan untuk teman-teman seperjuangan penulis Trian Devin Naufal, M. Fajar Awaludin, Raniah Alifah, Nanda Pratiwi, Atikah Amalia dan Berliana Adinda Lorensa karena telah sama-sama berjuang serta memberikan dukungan satu sama lain dalam menyusun skripsi ini.

Dan penulis mengucapkan terimakasih kepada Afifah Ridha Aristiani selaku teman dekat, serta seluruh teman-teman komunitas Young On Top Jakarta dan Exl-University yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu karena telah memberikan dukungan kepada penulis selama proses penulisan skripsi ini. Penulis berharap semoga skripsi ini dapat menjadi pedoman untuk penelitian-penelitian yang akan datang.

Jakarta, 10 Juli 2020

Achmad Akbar Rivai

DAFTAR ISI

| | |
|--|----------|
| HALAMAN SAMPUL | i |
| HALAMAN JUDUL..... | ii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | iii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI..... | vi |
| PENGESAHAN | v |
| ABSTRACT | vi |
| ABSTRAK..... | vii |
| BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI..... | viii |
| PRAKATA | ix |
| DAFTAR ISI | x |
| DAFTAR TABEL..... | xiv |
| DAFTAR GAMBAR | xv |
| DAFTAR LAMPIRAN | xvi |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| I.1 Latar Belakang | 1 |
| I.2 Rumusan Masalah | 7 |
| I.3 Tujuan Penelitian | 7 |
| I.4 Manfaat Penelitian..... | 7 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... | 8 |
| II.1 Tinjauan Pustaka..... | 8 |
| II.1.1 Pemasaran..... | 8 |
| II.1.2 Definisi Jasa..... | 8 |
| II.1.3 Definisi Penerbangan | 9 |
| II.1.4 Tujuan Penerbangan..... | 10 |
| II.1.5 Karakteristik Penerbangan Domestik..... | 10 |
| II.1.6 Pasar Industri Penerbangan | 11 |
| II.1.6.1 Permintaan Industri Penerbangan | 11 |
| II.1.6.2 Penawaran Industri Penerbangan..... | 11 |

| | | |
|------------|--|-----------|
| II.1.7 | Segmentasi Industri Penerbangan | 12 |
| II.1.8 | Model Bisnis Penerbangan | 13 |
| II.1.9 | Strategi Aliansi | 14 |
| II.1.10 | Definisi Perilaku Konsumen..... | 15 |
| II.1.11 | Definisi Kepuasan Konsumen | 15 |
| II.1.12 | Konsep Kepuasan Konsumen | 16 |
| II.1.13 | Indikator Kepuasan Konsumen..... | 17 |
| II.1.14 | Definisi Citra Merek | 17 |
| II.1.15 | Indikator Citra Merek..... | 18 |
| II.1.16 | Definisi Kualitas Layanan | 18 |
| II.1.17 | Konsep Pengendalian Kualitas | 19 |
| II.1.18 | Dimensi Kualitas Layanan | 20 |
| II.1.19 | Manfaat Peningkatan Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen | 21 |
| II.1.2 | Model Penelitian Empirik | 22 |
| II.1.3 | Pengembangan Hipotesis | 22 |
| II.1.3.1 | Hubungan Antara Citra Merek dengan Kepuasan Konsumen..... | 22 |
| II.1.3.2 | Hubungan Antara Kualitas Layanan dengan Kepuasan Konsumen | 22 |
| III | METODE PENELITIAN | 23 |
| III.1 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 23 |
| III.1.1 | Definisi Operasional | 23 |
| III.1.2 | Pengukuran Variabel..... | 24 |
| III.2 | Metode Pengumpulan Populasi dan Sampel | 24 |
| III.2.1 | Populasi | 24 |
| III.2.2 | Sampel..... | 25 |
| III.3 | Metode Pengumpulan Data | 26 |
| III.3.1 | Jenis Data | 26 |
| III.3.2 | Sumber Data | 26 |
| III.3.3 | Pengumpulan Data..... | 26 |
| III.4 | Teknik Analisis dan Uji Hipotesis | 27 |
| III.4.1 | Teknik Analisis Data | 27 |

| | | |
|---------------|---|-----------|
| III.4.1.1 | Analisis Deskriptif | 27 |
| III.4.1.2 | Partial Least Square | 29 |
| III.4.1.2.1 | Cara Kerja Partial Least Square | 29 |
| III.4.2 | Uji Hipotesis | 33 |
| III.4.2.1 | Uji Signifikan Parameter Individual | 33 |
| BAB IV | PEMBAHASAN | 35 |
| IV.1 | Sejarah Garuda Indonesia | 35 |
| IV.2 | Deskripsi Data dan Objek | 36 |
| IV.2.1 | Deskripsi Data Responden | 36 |
| IV.2.2 | Analisis Data Deskriptif..... | 41 |
| IV.3 | Analisis Data dan Uji Hipotesis | 45 |
| IV.3.1 | Uji Validitas dan Uji Reliabilitas | 45 |
| IV.3.1.1 | Model Pengukuran (Outer Model) | 45 |
| IV.3.1.2 | Uji Validitas Konvergen | 47 |
| IV.3.1.3 | Uji Validitas Diskriminan | 49 |
| IV.3.1.4 | Uji Reliabilitas..... | 50 |
| IV.3.1.5 | Model Struktural (Inner Model) | 51 |
| IV.3.1.6 | R Square..... | 51 |
| IV.3.1.7 | Q Square..... | 52 |
| IV.3.2 | Uji Hipotesis..... | 53 |
| IV.3.2.1 | Uji T-Statistik | 53 |
| IV.4 | Pembahasan..... | 54 |
| IV.4.1 | Pengaruh Citra Merek terhadap Kepuasan Konsumen..... | 54 |
| IV.4.2 | Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen..... | 56 |
| BAB V | Kesimpulan dan Saran | 58 |
| V.1 | Kesimpulan..... | 58 |
| V.2 | Keterbatasan Penelitian | 58 |
| V.3 | Saran | 59 |

| | |
|-----------------------------|-----------|
| DAFTAR PUSTAKA | 60 |
| RIWAYAT HIDUP | |
| LAMPIRAN | |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel.1 Peringkat Maskapai Terbaik di Dunia Versi Skytrax | 4 |
| Tabel.2 Sertifikasi Garuda Indonesia | 5 |
| Tabel.3 Penghargaan Garuda Indonesia | 5 |
| Tabel.4 Pengukuran Variabel | 24 |
| Tabel.5 Skala <i>Likert</i> | 26 |
| Tabel.6 Kisi-Kisi Instrumen | 27 |
| Tabel.7 Peringkat Jawaban Kuesioner | 28 |
| Tabel.8 Interpretasi Nilai Indeks Responden | 29 |
| Tabel.9 Tingkat Reliabilitas Berdasarkan Nilai Cronbach Alpha | 32 |
| Tabel.10 Intepretasi Nilai Presentase Responden | 41 |
| Tabel.11 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Konsumen | 42 |
| Tabel.12 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Citra Merek | 43 |
| Tabel.13 Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan | 44 |
| Tabel.14 Hasil Outer Loading Factor..... | 48 |
| Tabel.15 Fornell Lecker Criterium | 49 |
| Tabel.16 Average Variance Exctracted | 50 |
| Tabel.17 Composite Reliability | 50 |
| Tabel.18 Cronbach's Alpha..... | 51 |
| Tabel.19 Nilai R Square | 52 |
| Tabel.20 Hasil Uji T Statistik | 53 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-----------|---|----|
| Gambar.1 | Konsep Kepuasan Konsumen..... | 16 |
| Gambar.2 | Model Penelitian Empirik | 22 |
| Gambar.3 | Langkah-Langkah Analisis PLS | 30 |
| Gambar.4 | Kontruksi Diagram Jalur | 31 |
| Gambar.5 | Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... | 37 |
| Gambar.6 | Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Usia..... | 37 |
| Gambar.7 | Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 38 |
| Gambar.8 | Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan | 39 |
| Gambar.9 | Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Keanggotaan Garuda Indonesia Miles | 39 |
| Gambar.10 | Diagram Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Intensitas Penggunaan Maskapai Garuda Indonesia | 40 |
| Gambar.11 | Outer Model..... | 46 |
| Gambar.12 | Outer Model Setelah Re Estimasi | 47 |
| Gambar.13 | Inner Model | 53 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Testimoni konsumen, dan karyawan Garuda Indonesia
- Lampiran 2. Hasil Penelitian Terdahulu
- Lampiran 3. Matriks Penelitian Terdahulu
- Lampiran 4. Kuesioner Penelitian
- Lampiran 5. Data Kuesioner 50 Responden
- Lampiran 6. Deskripsi Data Responden
- Lampiran 7. Hasil Deskripsi Data Penelitian
- Lampiran 8. Hasil Output Outer Model PLS
- Lampiran 9. Hasil Output Inner Model PLS
- Lampiran 10. Hasil Output Model PLS
- Lampiran 11. R Tabel dan T Tabel
- Lampiran 12. Hasil Turnitin