

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Kepuasan Penumpang Pada PT. Sriwijaya Air
Distrik Yogyakarta**

SKRIPSI



Disusun Oleh :

PRADIPTA RUTH DAMAYANTI

11094774

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2013

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap
Kepuasan Penumpang Pada PT. Sriwijaya Air
Distrik Yogyakarta**

SKRIPSI

Diajukan kepada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen

Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta

Untuk Memenuhi Sebagian Syarat-syarat

Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi

Disusun oleh :

PRADIPTA RUTH DAMAYANTI

NIM : 11094774

Jurusan : Manajemen

FAKULTAS BISNIS PROGRAM STUDI MANAJEMEN

UNIVERSITAS KRISTEN DUTA WACANA

YOGYAKARTA

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi dengan judul:

Pengaruh Kualitas Pelayanan Jasa Terhadap Kepuasan Penumpang Pada PT.

Sriwijaya Air Distrik Yogyakarta

telah diajukan dan dipertahankan oleh:

PRADIPTA RUTH DAMAYANTI

11094774

dalam Ujian Skripsi Program Studi S1 Manajemen

Fakultas Bisnis

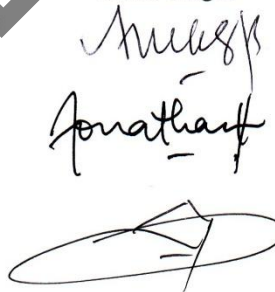
Universitas Kristen Duta Wacana

dan dinyatakan DITERIMA untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada tanggal **28 MAY 2013**

Nama Dosen

1. Purwani Retno A, Dra, MM
(Ketua Tim)
2. Jonathan Herdioko, S.E., M.M
(Dosen Penguji)
3. Petra Surya Mega Wijaya, S.E., M.Si
(Dosen Penguji)

Tanda Tangan



Yogyakarta, **28 MAY 2013**

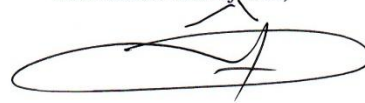
Disahkan Oleh :

Dekan



Dr. Singgih Santoso, MM

Wakil Dekan I Manajemen,



Petra Surya Mega Wijaya, S.E., M.Si

HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya menyatakan bahwa sesungguhnya skripsi dengan judul :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG PADA PT. SRIWIJAYA AIR DISTRIK YOGYAKARTA

Yang saya kerjakan untuk melengkapi sebagian syarat untuk menjadi Sarjana pada Program Studi Manajemen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta, adalah bukan hasil tiruan atau duplikasi dari karya pihak lain di Perguruan Tinggi atau instansi manapun, kecuali bagian yang sumber informasinya sudah dicantumkan sebagaimana mestinya.

Jika dikemudian hari didapati bahwa hasil skripsi ini adalah hasil plagiasi atau tiruan dari karya pihak lain, maka saya bersedia dikenai sanksi yakni pencabutan gelar sarjana saya.

Yogyakarta, Mei 2013


(Pradipta Ruth Damayanti)



11094774

MOTTO

*“Semua mimpi kita akan menjadi nyata
jika kita punya keberanian untuk mengujarnya”*

(Walt Disney)

*“Mereka yang tak dapat mengubah pemikiran mereka, tak akan bias
mengubah apapun”*

(George Bernard Shaw)

*“Resiko dari menyerah adalah kehilangan keberhasilan yang terletak dekat
di tikungan di depan sana”*

(Mario Teguh)

*“Biasakanlah untuk berpikir bahwa sukses hanya tinggal selangkah lagi dan
asti akan diraih, niscaya masa depan yang cerah akan ada di depan Anda.”*

(Andrew Carnegie)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Skripsi ini Kupersembahkan Untuk :

- **Tuhan Yesus Kristus**
- **Bapak Petra SuryaMega Wijaya, SE., Msi**
- **Bapak dan Ibu** tercinta
- **EkydanEdhu**
- **Lovely Ryan**
- **Alamamaterku Universitas Kristen Duta
Wacana Yogyakarta**

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan berkat, hikmat dan rahmatNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul :”PENGARUH KUALITAS PELAYANAN JASA TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG PADA PT. SRIWIJAYA AIR DISTRIK YOGYAKARTA” dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan guna memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana Ekonomi pada Fakultas Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

Dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini, penulis banyak sekali mendapat bimbingan, saran, masukan, dan perhatian dari berbagai pihak dalam penyelesaian Tugas Akhir ini. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan rasa terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. **Tuhan Yesus Kristus** yang selalu memberikan penyertaan dan hikmat sehingga penulis mampu menyelesaikan dan mengerjakan skripsi ini dengan baik.
2. Bapak **Petra Surya Mega Wijaya, SE., MSi.** selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, pengajaran dan bantuannya dengan sabar sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Bapak-bapak serta ibu-ibu dosen Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta yang telah berjasa memberikan ilmu kepada penulis selama mengikuti pendidikan di Fakultas Bisnis Universitas Kristen Duta Wacana Yogyakarta.

4. **Bapak dan Ibu** tercinta atas kerja keras, serta dukungan doa, moral maupun materi selama menempuh bangku perkuliahan sehingga akhirnya skripsi dan kuliah ini dapat selesai dengan baik.
5. Adikku **Eky** dan **Edhu** yang selalu memberi semangat dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini.
6. **Oppa Ryan** yang selalu sabar menanti dan menemani selama proses penyelesaian skripsi.
7. **Kak Satriyo** yang selalu memberikan inspirasi sehingga penulisan skripsi ini dapat selesai tepat waktu.
8. Teman-teman terbaikku : **Ko Yanni, Ko Hendri, Fendy kop dan Larasati** yang sudah memberi semangat, saran serta menjadi partner dalam suka dan duka.
9. Pihak PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta : **Bapak Faisal Rahman, mbak Ryan, mbak Sari, mbak Mega, mbak Maria, mbak Dias, mas Arul, mas Iqbal, Ika dan Rendy** yang sangat membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
10. Teman-teman lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.
11. Pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, sehingga laporan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penulis menyadari bahwa program dan laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari pembaca sekalian, sehingga suatu saat penulis dapat menciptakan karya yang lebih baik lagi.

Akhir kata, penulis ingin meminta maaf sebesar-besarnya bila ada kesalahan dalam penyusunan laporan maupun yang pernah penulis lakukan sewaktu membuat program Tugas Akhir ini. Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna bagi kita semua.

Yogyakarta, Mei 2013

Penulis,

Pradipta Ruth Damayanti

©UKDWN

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGAJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN KEASLIAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
ABSTRAKSI	xvii
ABSTRAKSI	xviii

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Perumusan Masalah	4
1.3. Batasan Masalah.....	4
1.4. Tujuan Penelitian	5
1.5. Manfaat Penelitian	6

BAB II LANDASAN TEORI

2.1. Pemasaran	7
2.1.1. Pengertian Pemasaran.....	7
2.1.2. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	8
2.2. Pemasaran Jasa.....	10
2.3. Kualitas Jasa.....	11
2.4. Kualitas Pelayanan.....	12
2.4.1. Dimensi Bukti Fisik	13
2.4.2 Dimensi Keandalan.....	14
2.4.3. Dimensi Daya Tanggap.....	15
2.4.4. Dimensi Jaminan	15
2.4.5. Dimesi Empati.....	16
2.5. Strategi Meningkatkan Kualitas Pelayanan	17
2.6. Kepuasan Pelanggan	19
2.7. Pengaruh antar variable Penelitian.....	20
2.7.1. Pengaruh Bukti Fisik Terhadap Kepuasan	20
2.7.2. Pengaruh Keandalan Terhadap Kepuasan.....	20
2.7.3. Pengaruh Daya Tanggap Terhadap Kepuasan.....	21
2.7.4. Pengaruh Jaminan Terhadap Kepuasan	21
2.7.5. Pengaruh Empati Terhadap Kepuasan.....	22
2.8 Kerangka Teoritis.....	22
2.9 Hipotesis.....	24

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Data	25
3.1.1. Sumber Data	25
3.1.2. Pengumpulan Data.....	26
3.2. Variabel Penelitian dan Pengukuran Variabel	27
3.2.1. Variabel Penelitian	27
3.2.2. Pengukuran Variabel	28
3.3. Definisi Operasional.....	29
3.4. Metode Analisis Data.....	31
3.4.1. Uji Validitas	32
3.4.2. Uji Reliabilitas.....	33
3.4.3. Uji Statistik.....	34
3.4.3.1 Analisis Regresi Linier Berganda	34
3.4.3.2. Uji Hipotesis.....	35

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

4.1. Statistik Deskriptif	39
4.2. Analisis Data Penelitian	40
4.2.1. Analisis Validitas.....	40
4.2.2. Analisis Reliabilitas.....	43
4.3. Karakteristik Responden	44
4.4. Analisis Regresi Linier Berganda	47
4.4.1. Uji t.....	49

4.4.2. Uji F.....	52
4.4.3. Koefisien Determinasi.....	53
4.5. Pembahasan.....	54

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	59
5.2. Keterbatasan Penelitian.....	60
5.3. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya.....	60

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

©UKYDWN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Hasil Perhitungan Untuk Uji Validitas	42
Tabel 4.2. Hasil Perhitungan Untuk Uji Reliabilitas	43
Tabel 4.3. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	44
Tabel 4.4. Karakteristik Responden Berdasarkan Usia.....	45
Tabel 4.5. Karakteristik Responden Pekerjaan	46
Tabel 4.6. Karakteristik Responden Berdasarkan Intensitas.....	47
Tabel 4.7. Hasil Regresi Linier Berganda.....	48
Tabel 4.8. Hasil Uji F.....	52
Tabel 4.9 Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	53
Tabel 4.10 Ringkasan Hasil Penelitian	55

© UNKDW

DAFTAR GAMBAR

2.1. Model Sederhana Proses Penelitian	7
2.2 Segitiga Pemasaran Jasa.....	11
2.3 Kerangka Pemikiran	23

©UKDW

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	Kuesioner
Lampiran II	Jawaban Responden
Lampiran III	Uji Validitas dan Reliabilitas
Lampiran IV	Karakteristik Responden
Lampiran V	Uji Hipotesis
Lampiran VI	Tabel r
Lampiran VII	Tabel F
Lampiran VIII	Surat Ijin Penelitian

©UKYDWN

ABSTRAKSI

Kepuasan pelanggan adalah tujuan dari setiap perusahaan. Dalam perusahaan jasa terdapat alat ukur untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu SERVQUAL (Service Quality). Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variable independent (buktifisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap variable dependent (kepuasan) pada PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta. Data diperoleh dengan cara observasi yaitu dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada 100 orang yang sudah pernah memakai jasa PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Reliabilitas, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi.

Berdasarkan hasil Regresi Linier Berganda, maka hasil penelitian yang diperoleh menyatakan variable buktifisik dan kehandalan tidak berpengaruh pada kepuasan penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta sedangkan variable daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta.

Kata Kunci : Buktifisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan penumpang

ABSTRACT

Customer satisfaction is the goal of every company. In service companies are measuring tool to measure the level of customer satisfaction is SERVQUAL (Service Quality). This study was to determine the effect of the independent variable(tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy) to the dependent variable (satisfaction) at PT. Sriwijaya Air district Yogyakarta. The data was gained by observation that is spreading 100 questionnaires to 100 respondents who has never used the services of PT. Sriwijaya Air district Yogyakarta. The analysis methods that used in this research are validity test, reliability, multiple linear regressions, t-test, f-test, and determination coefficient test.

Based on the results of the Multiple Linear Regression, then the results obtained that tangible and reliability no effect on passenger satisfaction at PT. Sriwijaya Air district of Yogyakarta. While responsiveness, assurance and empathy have an impact on passenger satisfaction at PT. Sriwijaya Air district of Yogyakarta.

Keywords: Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy, passenger satisfaction

©UKDM

ABSTRAKSI

Kepuasan pelanggan adalah tujuan dari setiap perusahaan. Dalam perusahaan jasa terdapat alat ukur untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan yaitu SERVQUAL (Service Quality). Penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh variable independent (buktifisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan dan empati) terhadap variable dependent (kepuasan) pada PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta. Data diperoleh dengan cara observasi yaitu dengan menyebarkan 100 kuesioner kepada 100 orang yang sudah pernah memakai jasa PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah Uji Validitas, Reliabilitas, Regresi Linier Berganda, Uji t, Uji F dan Uji Koefisien Determinasi.

Berdasarkan hasil Regresi Linier Berganda, maka hasil penelitian yang diperoleh menyatakan variable buktifisik dan kehandalan tidak berpengaruh pada kepuasan penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta sedangkan variable daya tanggap, jaminan dan empati memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang pada PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta.

Kata Kunci : Buktifisik, Kehandalan, Daya Tanggap, Jaminan, Empati, Kepuasan penumpang

BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang

Era globalisasi membuat persaingan bisnis menjadi sangat ketat, baik di pasar domestik maupun internasional. Kualitas pelayanan yang bermutu dapat menciptakan kepuasan pelanggan. Perusahaan yang mampu bersaing dalam pasar adalah perusahaan yang dapat menyediakan barang atau jasa yang berkualitas, sehingga perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitasnya. Kualitas yang kurang memuaskan akan menyebabkan berkurangnya pelanggan atau bahkan hilang karena pelanggan berpindah ke perusahaan lain yang lebih memuaskan. Hal ini merupakan tantangan besar bagi perusahaan dalam meningkatkan kualitasnya. Oleh karena itu perusahaan perlu mengetahui perilaku pelanggan dalam membeli, menggunakan dan mengevaluasi produk dalam rangka pemenuhan kebutuhan dan kepuasan pelanggan.

Dilihat dari produk yang dihasilkan, perusahaan dibedakan menjadi 2 jenis, yaitu perusahaan barang dan perusahaan jasa. Terdapat empat perbedaan umum yang membedakan jasa dari barang, yaitu : ketidakberwujudan (*intangibility*), heterogenitas (*variabilitas*), output yang tidak tahan lama (*perishability of output*) dan kesinambungan produksi dan konsumsi (Lovelock & Wright, 2007 : 15).

Dalam penelitian ini akan lebih dibahas mengenai sector jasa. Jasa memiliki arti sebagai tindakan atau kinerja yang menciptakan manfaat bagi pelanggan dengan mewujudkan perubahan yang diinginkan dalam diri-atau atas nama-penerima

(Lovelock & Wright, 2007 : 5). Jumlah pelanggan sangat besar pengaruhnya terhadap perusahaan (dalam hal ini perusahaan jasa), pelanggan merupakan sumber pemasukan. Semakin banyak pelanggan perusahaan, maka akan semakin besar pemasukan yang didapatkan. Kualitas yang perlu diperhatikan dalam perusahaan jasa adalah kualitas pelayanan. Pelayanan jasa yang baik di dalam suatu perusahaan, akan menciptakan kepuasan bagi pelanggannya. Ketika pelanggan itu merasa pelayanan yang diberikan perusahaan sangat memuaskan, maka mereka akan kembali menggunakan jasa perusahaan tersebut dan sekaligus menjadi pelanggan yang setia. Begitu juga sebaliknya jika pelanggan tidak puas, maka pelanggan tersebut tidak akan memakai jasa perusahaan itu lagi, dan menceritakan pengalamannya yang mengecewakan pada orang lain, sehingga menyebabkan menurunnya jumlah pelanggan dan citra baik serta eksistensi perusahaan di mata masyarakat maupun pelanggannya.

Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan beberapa manfaat, diantaranya hubungan antara perusahaan dan pelanggannya menjadi harmonis, memungkinkan pembelian ulang dan terciptanya loyalitas serta pelanggan memberi rekomendasi dari mulut ke mulut (*word of mouth*) yang menguntungkan perusahaan. Kepuasan pelanggan akan muncul apabila kualitas pelayanannya baik, dimana kualitas pelayanan yang baik adalah mencakup lima dimensi yang disebut SERVQUAL (*Service Quality*) yang merupakan suatu alat ukur terhadap kualitas pelayanan (Lovelock & Wright, 2007 : 98). Kelima dimensi tersebut ialah (1) Dimensi Bukti fisik (*tangible*) yang meliputi penampilan gedung, interior bangunan

dan penampilan karyawan.(2) Dimensi Keandalan (*reliability*) yang meliputi kemampuan untuk memberikan pelayanan-pelayanan yang terbaik dan memuaskan.(3)Dimensi Daya tanggap (*responsiveness*) yang meliputi kesediaan untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat.(4) Dimensi Jaminan (*assurance*) meliputi kesopanan karyawan, keramahan karyawan dan kemampuan mereka dalam membangkitkan rasa percaya pelanggannya.(5) Dimensi Empati (*empathy*) yang meliputi rasa peduli dan perhatian serta pemahaman kebutuhan pelanggan.

Salah satu perusahaan jasa yang diharapkan memperhatikan kualitas pelayanannya adalah perusahaan di bidang maskapai dimana perusahaan ini semakin ramai dan memiliki peminat yang meningkat. Maskapai yang akan menjadi obyek dalam penelitian ini adalah PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta. Perusahaan ini adalah salah satu perusahaan maskapai besar di Indonesia yang menerbangkan lebih dari 700.000 penumpang setiap bulannya. Merambah lebih dari 41 destinasi termasuk dua negara di tingkat regional dan daerah-daerah tujuan wisata populer lainnya di seluruh Indonesia. Dengan melihat keterangan tersebut, PT. Sriwijaya Air perlu secara cermat menentukan kebijakan pelayanan yang tepat, khususnya dalam pelayanan kepada penumpang. Diperlukan kajian tentang dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah, maka dapat dirumuskan permasalahan dalam penelitian ini, antara lain :

- a. Apakah dimensi bukti fisik (*tangible*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta?
- b. Apakah dimensi kehandalan (*reliability*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta?
- c. Apakah dimensi daya tanggap (*responsiveness*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta?
- d. Apakah dimensi jaminan (*assurance*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta?
- e. Apakah dimensi empati (*empathy*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta?
- f. Apakah dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta?

1.3. Batasan Penelitian

Agar penelitian ini tidak meluas, maka dibatasi :

- a. Penelitian dilakukan di Yogyakarta.

- b. Responden adalah konsumen yang sudah pernah menggunakan jasa PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta.
- c. Jumlah responden yang diteliti sebanyak 100 responden.
- d. Atribut yang diteliti adalah bukti fisik, kehandalan, daya tanggap, jaminan, empati dan kepuasan pelanggan.

1.4. Tujuan Penelitian

- a. Menganalisis pengaruh dimensi layanan bukti fisik (*tangible*) terhadap kepuasan penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta.
- b. Menganalisis pengaruh dimensi kehandalan (*reliability*) terhadap kepuasan penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta.
- c. Menganalisis pengaruh dimensi daya tanggap (*responsiveness*) terhadap kepuasan penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta.
- d. Menganalisis pengaruh dimensi jaminan (*assurance*) terhadap kepuasan penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta.
- e. Menganalisis pengaruh dimensi empati (*empathy*) terhadap kepuasan penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta.
- f. Menganalisis pengaruh dimensi kualitas pelayanan bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*) terhadap kepuasan penumpang di PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta.

1.5. Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi beberapa pihak seperti:

a. Bagi Universitas Kristen Duta Wacana

Sebagai bahan referensi untuk penelitian di bidang kualitas pelayanan jasa di masa yang akan datang dan sebagai bahan untuk menambah informasi di bidang pemasaran berdasarkan penerapan yang ada dalam kenyataan.

b. Bagi PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta

Sebagai masukan bagi PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta dalam usaha meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih memuaskan pelanggan serta untuk mempertahankan tingkat pelayanan yang menguntungkan di masa sekarang dan di masa mendatang. Hasil penelitian ini juga membantu PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta apabila ingin meningkatkan kepuasan pelanggan dengan menekankan dimensi kualitas pelayanan (*Service Quality*) yang mempengaruhi kepuasan pelanggan.

c. Bagi Penulis

Penelitian ini merupakan kesempatan yang baik bagi penulis sebagai sarana dan media untuk menerapkan pengetahuan secara praktis tentang hal-hal yang berhubungan dengan pelaksanaan studi ilmiah yang dipelajari dan untuk memenuhi syarat akademik dalam meraih gelar kesarjanaan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian tentang variabel independen (*Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy*) terhadap kepuasan penumpang PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta, dimana sampelnya adalah 100 responden, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

- a. Hipotesis 1 yang menyatakan bahwa “Bukti fisik (*tangible*) mempengaruhi kepuasan penumpang PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta” Tidak Terbukti.
- b. Hipotesis 2 yang menyatakan bahwa “Kehandalan (*Reliability*) mempengaruhi kepuasan penumpang PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta” Tidak Terbukti.
- c. Hipotesis 3 yang menyatakan bahwa “Daya tanggap (*Responsiveness*) mempengaruhi kepuasan penumpang PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta” Terbukti.
- d. Hipotesis 4 yang menyatakan bahwa “Jaminan (*assurance*) mempengaruhi kepuasan penumpang PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta” Terbukti.
- e. Hipotesis 5 yang menyatakan bahwa “Empati (*empathy*) mempengaruhi kepuasan penumpang PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta” Terbukti.

5.2. Keterbatasan Penelitian

Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan yang memerlukan penelitian lanjutan. Beberapa keterbatasan tersebut antara lain :

1. Penelitian ini hanya memberikan jawaban tertutup yang membuat responden mau tidak mau memberikan jawaban sesuai dengan pilihan-pilihan jawaban yang disediakan.
2. Variable yang digunakan untuk memprediksi Kepuasan penumpang PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta adalah variable bukti fisik (*tangible*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*empathy*) saja.

5.3. Saran untuk Penelitian Selanjutnya

Berdasarkan hasil penelitian dan keterbatasan penelitian ini yang telah dikemukakan di atas, berikut adalah saran-saran untuk penelitian selanjutnya :

1. Tidak hanya pertanyaan tertutup yang diberikan kepada responden tetapi juga pertanyaan terbuka dan dapat menggunakan metode wawancara agar jawaban-jawaban yang diberikan oleh responden sesuai dengan keadaan responden saat itu.
2. Disarankan untuk menambahkan variabel yang sekiranya memiliki pengaruh terhadap kepuasan penumpang PT. Sriwijaya Air distrik Yogyakarta,

mengingat variable yang digunakan dalam penelitian ini hanya berpengaruh 69,0 % terhadap kepuasan penumpang dan masih ada 31,0 % variable lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini yang mempengaruhi kepuasan penumpang. Variable yang dimaksud dapat berupa marketing mix. Marketing mix untuk perusahaan jasa memiliki 7 variabel yaitu product, price, place, promotion, people, process, dan customer service (Lupiyoadi 2001 : 58 – 64).

©UKDW

DAFTAR PUSTAKA

- Augusty, Ferdinand, 2006. *Metode Penelitian Manajemen*. Semarang :Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Azwar, S. 2003. *Metode Penelitian Edisi Pertama*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Bungin, Burhan, 2000. *Metode Penelitian Kualitatif (Aktualisasi metodologis dan Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan dan Analisis Kasus PLN-JP. Jakarta : kearahvarian kontemporer)*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Kotler, P. 2001. *Manajemen Pemasaran di Indonesia*. Jakarta :Salemba Empat.
- Kotler, P. & Armstrong, G. 2000. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Gramedia Group.
- Kotler, P.& Armstrong, G. 2001. *Prinsip-prinsip Pemasaran : Principles of Marketing, Edisi Bahasa Indonesia, Jilid 1 & 2*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P.& Armstrong, G. 2003. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Gramedia Group.
- Kotler, P.& Armstrong, G. 2008. *Dasar-dasar Pemasaran*. Jakarta: PT Indeks Gramedia Group.
- Kuncoro. 2003. *Metode Riset Untuk Bisnis & Ekonomi*. Jakarta: Erlangga.
- Lovelock, C & Wright, L. 2007. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Macanan Jaya Cemerlang.
- Lupiyoadi, R. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta : PT. Salemba Emban Patria.
- Nugriyanto, 2000, *Statistik Terapan Untuk Penelitian Ilmu – Ilmu Sosial*. Yogyakarta :Gadjah Mada University Press
- PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Rangkuti, Freddy. 2002. *Measuring Customer Satisfaction Teknik Mengukur*
- Rangkuti. 2002. *Marketing & Behavior (Practical Data Analysis & Interpretation)*. Jakarta: PT. Elex Media Komputindo.
- Siagian & Sugiarto. 2000. *Metode Statistika untuk Ekonomi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Sigit. 1999. *Pengantar Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: FE Universitas Sarjanawiyata.

Subagyodan Djarwanto.2005.*StatistikaInduktif*Edisi 5.Yogyakarta:BPFE

Sugiyono. 2003. *MetodologiPenelitianKuantitatif*. Bandung: PT Alfa Beta.

Supranto, J. 2000, *StatistikTeoridanAplikasi*. Jakarta :Erlangga.

Tjiptono, F & Chandra 2005.*StrategiPemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. 2004. *StrategiPemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.

©UKDW