
 <p>UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN</p>	<p>MILIK PERPUSTAKAAN UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA</p>
Diterima	: 19 OCT 2005
Inventarisasi	: 2851/EM/Hd.10/2005
Klasifikasi	: Rf.658.834/Ruh/05
Selesai Diproses	:

 <p>UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA PERPUSTAKAAN</p>	<p>UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA FAKULTAS EKONOMI Program Studi Manajemen</p>
--	--

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN**

Studi Kasus pada

PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta

SKRIPSI

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Mencapai Derajat Sarjana Ekonomi (S1)

Pada Program Studi Manajemen

Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta



Disusun oleh :

Ruhut Theodora

NPM : 99 03 11639

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA**

Februari 2005

SKRIPSI

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN

TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Studi Kasus pada

PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta

Disusun Oleh :

Ruhut Theodora

NPM : 99 03 11639

Telah dibaca dan disetujui oleh :

Pembimbing Utama



Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA

Tanggal, 13 Januari 2005

SKRIPSI
ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP
KEPUASAN KONSUMEN

*Studi Kasus pada PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto
Yogyakarta*

Yang dipertahankan dan disusun oleh :

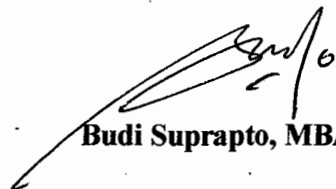
Ruhut Theodora

NPM : 99 03 11639



**Telah dipertahankan didepan panitia penguji pada tanggal 4 Februari 2005
dan dinyatakan telah memenuhi persyaratan untuk mencapai derajat
Sarjana Ekonomi (S1) Pada Program Studi Manajemen
Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta**

SUSUNAN PANITIA PENGUJI

Ketua Panitia Penguji


Budi Suprpto, MBA. Ph.D

Anggota Panitia Penguji

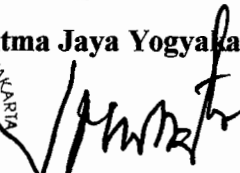

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA

D. Koeshartono, Drs., MM

Yogyakarta, 4 Februari 2005

Dekan Fakultas Ekonomi

Universitas Atma Jaya Yogyakarta




Dr. FX. Suwanto, MS
FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Ruhut Theodora

NPM : 99 03 11639 / EM

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul

“ Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen”

di PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, adalah hasil karya sendiri. Pernyataan, ide, maupun kutipan baik langsung dan tidak langsung yang bersumber dari tulisan, pemikiran atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam karya tulis ini dalam bentuk catatan. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa saya melakukan plagiasi sebagian ataupun seluruh karya ini, maka saya bersedia melepaskan semua keputusan dan gelar yang diberikan atas karya tulis ini, dan membatalkan kelulusan saya.

Tanggal 12 Januari 2005



Ruhut Theodora

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkat dan kasih sayang-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “*Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap kepuasan Konsumen di PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta,*” guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar sarjana ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam menyusun skripsi ini, penulis telah mendapatkan bantuan, bimbingan dan dorongan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Maka pada kesempatan ini, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA, selaku dosen pembimbing yang telah berkenan memberikan pengarahan, bimbingan dan waktunya kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
2. Bapak Kol. Pnb. Bambang Sugito, MBA, selaku Kepala Cabang di Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta, atas berkenannya beliau mengizinkan penulis untuk dapat melakukan penelitian di PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Dharusman, MBA, selaku Kepala Divisi Operasional PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta yang telah banyak memberikan masukan dan informasi yang diperlukan untuk tercapainya penyelesaian skripsi ini, demikian juga halnya segenap karyawan PT (Persero) AP I pada umumnya.

4. Bapak Dr. FX. Suwanto, MS, selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta beserta seluruh staf dosen pengajar Fakultas Ekonomi Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah membantu penulis untuk mendapatkan pengetahuan yang lebih baik.
5. Seluruh staf perpustakaan Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah memberikan pelayanan yang baik selama penulis membutuhkan literatur untuk penulisan skripsi ini.
6. "Pa 'hombing" & "Bu Bidan" ku tersayang dirumah, ade-ade ku *Riany Cristina br. Sihombing* dan *Renata Marsaulina br. Sihombing* yang senantiasa mendoakan, mendorong dan membantu dalam segala hal.
7. My brother the only one "Bernard Hasudungan Irianto Sihombing" kau slalu jadi hasudungan ku de....."
8. **B...B.....KU.....** Makasih ya..... atas kesabaran dan kesetiaanmu, moga nda bosen-bosen....*keep pray on our relatinonship... trust in HIM...*
9. Sahabat ku Tari "Lompoh" yang selama ini selalu setia menemaniku dalam suka maupun duka, dan menjadi penghiburku "thanks Poh buat nasehat, dorongan semangat dan kebersamaan mu selama ini, *sama kita cari kerja poh ????*
10. Teman-teman maenku **Epot**, akhirnya.....*jalan-jalan yo pot...he he.....* **Memooth, Cayi, Putri**, yooo ngumpul lagi yo.....
11. Teman-teman Guru Sekolah Minggu HKBP Yogyakarta, thanks buat kebersamaannya selama ini, "*jangan lelah bekerja diladangnya Tuhan*"

12. *Paduan Suara Marturia.....akhirnya... ..aku bisa bernyanyi kembali....*

13. Amang Pdt. J. Silitonga, S.Th, Amang Pdt. B.K. Siburian, S.Th, atas nasehat, bimbingan, dan lain sebagainya yang telah membentuk aku.

14. Bapak, Ibu, dan warga Dukuh KKN Guyangan Kidul, serta teman-teman kelompok Guyangan Kidul, Roy "korpok", Vina & Rossy "manja", Ita " yang paling ribut", Martin "juru ketik", Mas Roni "ojek" than'x for kemarau yang indah....

15. Bodyguardku... **AB 3751 BZ**, yang selalu nganterin kemana-mana

16. Dan semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu-persatu. Terima kasih atas bantuannya.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan karena terbatasnya kemampuan, pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki. Karena itu dengan senang hati penulis menerima segala kritik dan saran yang berguna.

Akhir kata, semoga Tuhan Yang Maha Esa memberi kasih sayang yang berlimpah untuk membalas kebaikan Bapak/Ibu dan rekan-rekan sekalian dan semoga skripsi ini dapat berguna bagi pihak yang membacanya.

Yogyakarta, 12 Januari 2005

Ruhut Theodora

.....Persembahkan.....

Skripsi ini kupersembahkan untuk.....

Allah Bapa di Surga...yang selalu menjadi kekuatan ku..

Bapak dan Mama ku....

Ade-ade ku;

RIANY CRISTINA BR. SIHOMBING

RENATA MARASULINA BR. SIHOMBING

BERNARD HASUDUNGAN IRIANTO SIHOMBING

Someone special for me

BIRONGKU & BUNCHKU.....

serviens in lumine veritatis

FILIPPI 4 : 6

“Janganlah hendaknya kamu kuatir tentang apapun juga, tetapi nyatakanlah dalam segala hal keinginanmu kepada Allah dalam doa dan permohonan dengan ucapan syukur”

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	iiv
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii
INTISARI	xviii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Batasan Masalah	3
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Manfaat Penelitian.....	5
1.6 Hipotesis	6
1.7 Metodologi Penelitian	6
1.7.1 Bentuk dan Tempat Penelitian.....	6
1.7.2 Metode Pengumpulan Data	6
1.7.3 Metode Pengukuran Data	8

DAFTAR ISI

(lanjutan)

	Halaman
1.7.4 Teknik Pengujian Intrumen	9
a. Uji Validitas.....	9
b. Uji Reliabilitas.....	9
1.7.5 Metode Analisa Data	10
a. Analisa Regresi Berganda.....	10
b. Uji Simultan.....	11
c. Uji Parsial.	13
1.8 Sistematika Penulisan.....	15
BAB II LANDASAN TEORI	
2.1 Pemasaran	16
2.1.1 Pengertian Pemasaran.....	16
2.1.2 Pengertian Manajemen Pemasaran	18
2.1.3 Konsep Pemasaran	19
2.2 Pemasaran Jasa	22
2.2.1 Pengertian Jasa	22
2.2.2 Klasifikasi jasa	23
2.2.3 Karakteristik Jasa	27
2.2.4 Strategi Pemasaran Untuk Perusahaan Jasa	28
2.2.5 Konsep Pemasaran Jasa.....	29

DAFTAR ISI

(lanjutan)

	Halaman
2.3 Kualitas Pelayanan.....	32
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan	32
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	32
2.4 Kepuasan Konsumen.....	33
2.4.1 Pengertian Kepuasan Konsumen.....	33
2.4.2 Teori Kepuasan Konsumen.....	34
2.4.3 Mengukur Kepuasan Pelanggan.....	35
 BAB III GAMBARAN PERUSAHAAN	
3.1 PT (Persero) Angkasa Pura I (AP I).....	38
3.1.1 Sekilas PT (Persero)Angkasa Pura I	38
3.1.2 Tugas dan Fungsi PT (Persero) Angkasa Pura I	39
3.1.3 Struktur Organisasi PT (Persero) Angkasa Pura I.....	39
3.1.4 Bandar Udara Dibawah Naungan PT (Persero) AP I.....	41
3.2 Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	42
3.2.1 Sejarah Singkat.....	42
3.2.2 Letak Bandar Udara Adisutjipto	44
3.3 PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	45
3.3.1 Tugas dan Fungsi	45
3.3.2 Struktur Organisasi	46

DAFTAR ISI

(lanjutan)

	Halaman
3.3.3 Sumber Daya Manusia	51
3.4 Potensi Dan Kinerja PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	55
3.4.1. Fasilitas Bandar Udara	55
3.4.2. Lalu-Lintas Udara Bandar Udara	55
3.4.3. Kinerja Operasional Bandar Udara	56
3.5 Pelayanan dan Pengusahaan PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta	57
BAB IV ANALISIS DATA	
4.1 Prosedur Analisis	60
4.1.1 Pengukuran Kualitas Pelayanan	60
4.1.2 Pengukuran Kepuasan Konsumen	60
4.1.3 Penyusunan Kuesioner	61
4.2. Profil Responden	61
4.2.1 Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
4.2.2 Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
4.2.3 Data Responden Berdasarkan Pendapatan	62
4.3 Pengujian Validitas dan Reliabilitas Kuesioner	64
4.3.1 Pengujian Validitas Kuesioner	64

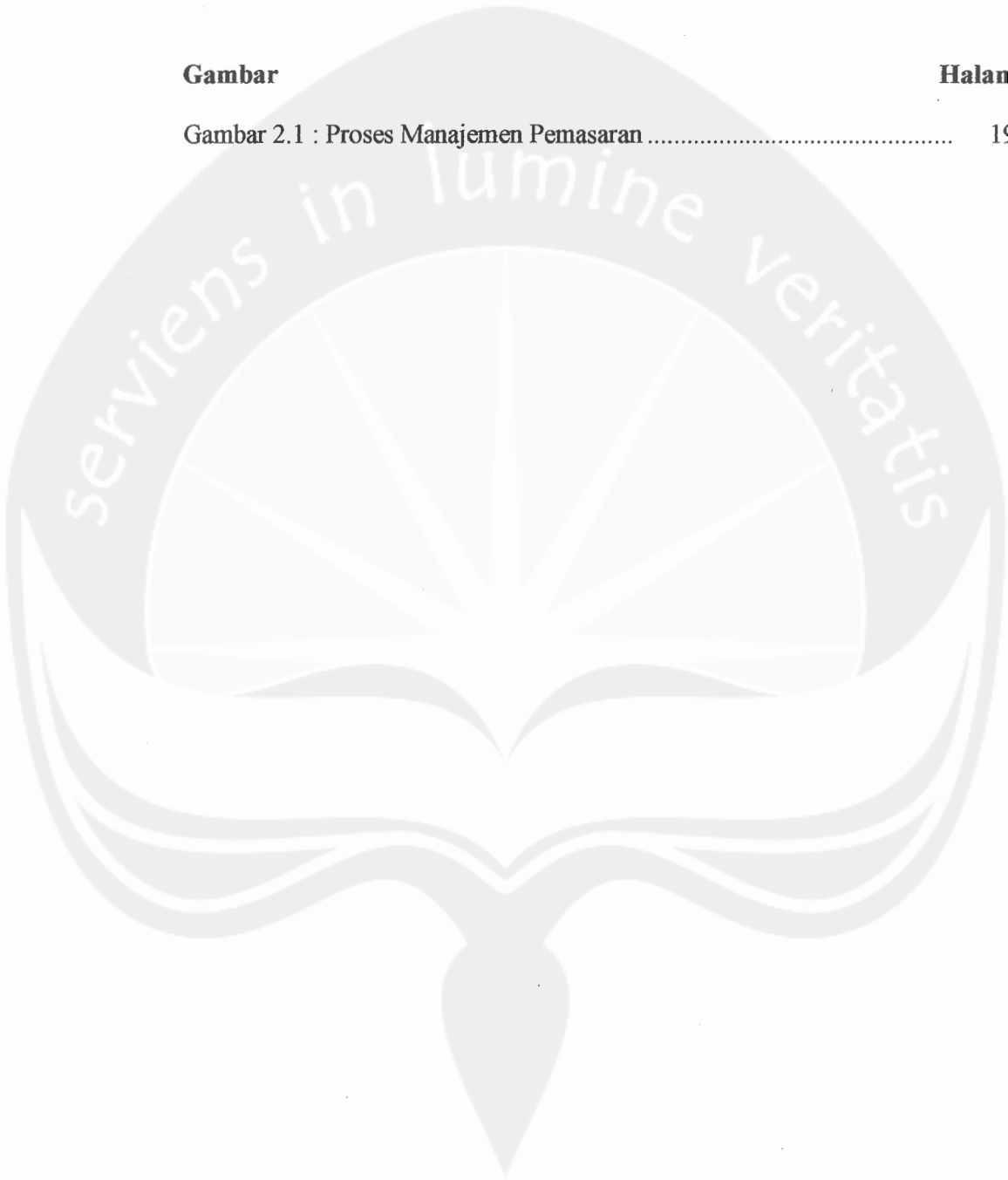
DAFTAR ISI

(lanjutan)

	Halaman
4.3.2 Pengujian Reliabilitas Kuesioner	67
4.3.3 Pelaksanaan Penelitian	68
4.4 Analisis Data	68
4.4.1 Analisis Regresi Berganda	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Saran	77
5.3 Implikasi Manajerial	78
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 2.1 : Proses Manajemen Pemasaran	19



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 : Klasifikasi Jasa.....	26
Tabel 3.1 : Karyawan PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipto Berdasarkan Golongan	52
Tabel 3.2 : Karyawan PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara Internasional Adisutjipt berdasarkan status kepegawaian.....	53
Tabel 4.1 : Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	62
Tabel 4.2 : Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	62
Tabel 4.3 : Data Responden Berdasarkan Pendapatan.....	63
Tabel 4.4 : Data Responden Berdasarkan Usia.....	63
Tabel 4.5 : Validitas Kuesioner Dimensi Tangible.....	64
Tabel 4.6 : Validitas Kuesioner Dimensi Reliability	64
Tabel 4.7 : Validitas Kuesioner Dimensi Responsiveness	65
Tabel 4.8 : Validitas Kuesioner Dimensi Assurance	65
Tabel 4.9 : Validitas Kuesioner Dimensi Emphaty.....	66
Tabel 4.10 : Uji Reliabilitas	67
Tabel 4.11 : Olah Data Regresi Berganda.....	68
Tabel 4.12 : Olah Data Uji F.....	71
Tabel 4.13 : Olah Data Uji T.....	72

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran:

- Lampiran I : Kuesioner
- Lampiran II : Uji Validitas dan Reliabilitas
- Lampiran III : Nilai Rata-rata
- Lampiran IV : Analisis Regresi
- Lampiran V : Tabel r, Tabel t, dan Tabel F
- Lampiran VI : Surat Keterangan Riset di PT (Persero) Angkasa Pura I
Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta
- Lampiran VII : Serba-serbi PT (Persero) Angkasa Pura I Bandar Udara
Internasional Adisutjipto Yogyakarta

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN

Studi kasus pada

PT (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta

Disusun oleh:

Ruhut Theodora

NPM: 99 03 11639

Pembimbing

Drs. C. Jarot Priyogutomo, MBA

Intisari

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan konsumen di PT (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. 5 dimensi kualitas pelayanan yang akan diteliti adalah: dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy, dan penelitian ini menggunakan 100 responden.

Hasil dari penelitian ini yaitu: bahwa kualitas pelayanan yang dimaksud yaitu dimensi tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen, di PT (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta. Artinya, apabila kualitas pelayanan meningkat maka kepuasan konsumen pun akan meningkat, sebaliknya apabila kualitas pelayanan menurun, maka kepuasan konsumen pun akan menurun. Hasil penelitian ini juga menemukan bahwa dimensi kualitas yang paling berpengaruh terhadap kualitas pelayanan di PT (Persero) Bandar Udara Internasional Adisutjipto Yogyakarta adalah dimensi tangible.

Namun demikian penelitian ini juga mengandung beberapa kelemahan yang diharapkan dapat disempurnakan pada penelitian-penelitian selanjutnya.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen