

TESIS

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN MASKAPAI
PENERBANGAN DENGAN SISTEM *FULL SERVICE*
CARRIER TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG**



Oleh:

DEWI ANASTASIA IPAH WUWUR

NO.MHS.: 145102208/PS/MTS

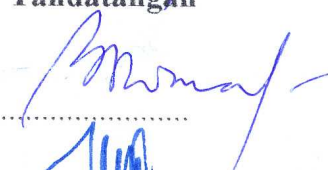
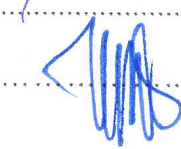
**PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
2016**



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PERSETUJUAN TESIS

Nama : DEWI ANASTASIA IPA H WUWUR
Nomor Mahasiswa : 145102208/PS/MTS
Konsentrasi : Transportasi
Judul Tesis : Analisis kualitas layanan maskapai penerbangan dengan sistem *full service carrier* terhadap kepuasan penumpang.

Nama Pembimbing	Tanggal	Tandatangan
Dr. Ir. Imam Basuki, M T.	05.02.2016	
Ir. Y. Hendra Suryadharma, M T.	03.02.2016	



UNIVERSITAS ATMA JAYA YOGYAKARTA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM STUDI MAGISTER TEKNIK SIPIL

PERSETUJUAN TESIS

Nama : DEWI ANASTASIA IPAH WUWUR
Nomor Mahasiswa : 145102208/PS/MTS
Konsentrasi : Transportasi
Judul Tesis : Analisis kualitas layanan maskapai penerbangan dengan sistem *full service carrier* terhadap kepuasan penumpang.
Telah diuji dan disetujui oleh :

Nama	Tanda tangan	Tanggal
Ketua penguji : Dr. Ir. Imam Basuki, M T.		05.02.2016
Anggota : Ir. Y. Hendra Suryadharma, M T		03.02.2016
Anggota: Ir. Y Lulie, M T		05.02.2016



Ketua Program Studi

Dr. Ir. Imam Basuki, M.T.

PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Tugas Akhir dengan judul :

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN MASKAPAI PENERBANGAN
DENGAN SISTEM *FULL SERVICE CARRIER* TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG.**

Benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan hasil plagiasi dari karya orang lain. Ide, data hasil penelitian, kutipan langsung maupun tidak langsung yang bersumber dari tulisan atau ide orang lain dinyatakan secara tertulis dalam Tesis ini. Apabila terbukti di kemudian hari bahwa Tesis ini merupakan hasil plagiasi, maka ijazah yang saya peroleh dinyatakan batal dan akan saya kembalikan kepada Rektor Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Yogyakarta, Desember 2015

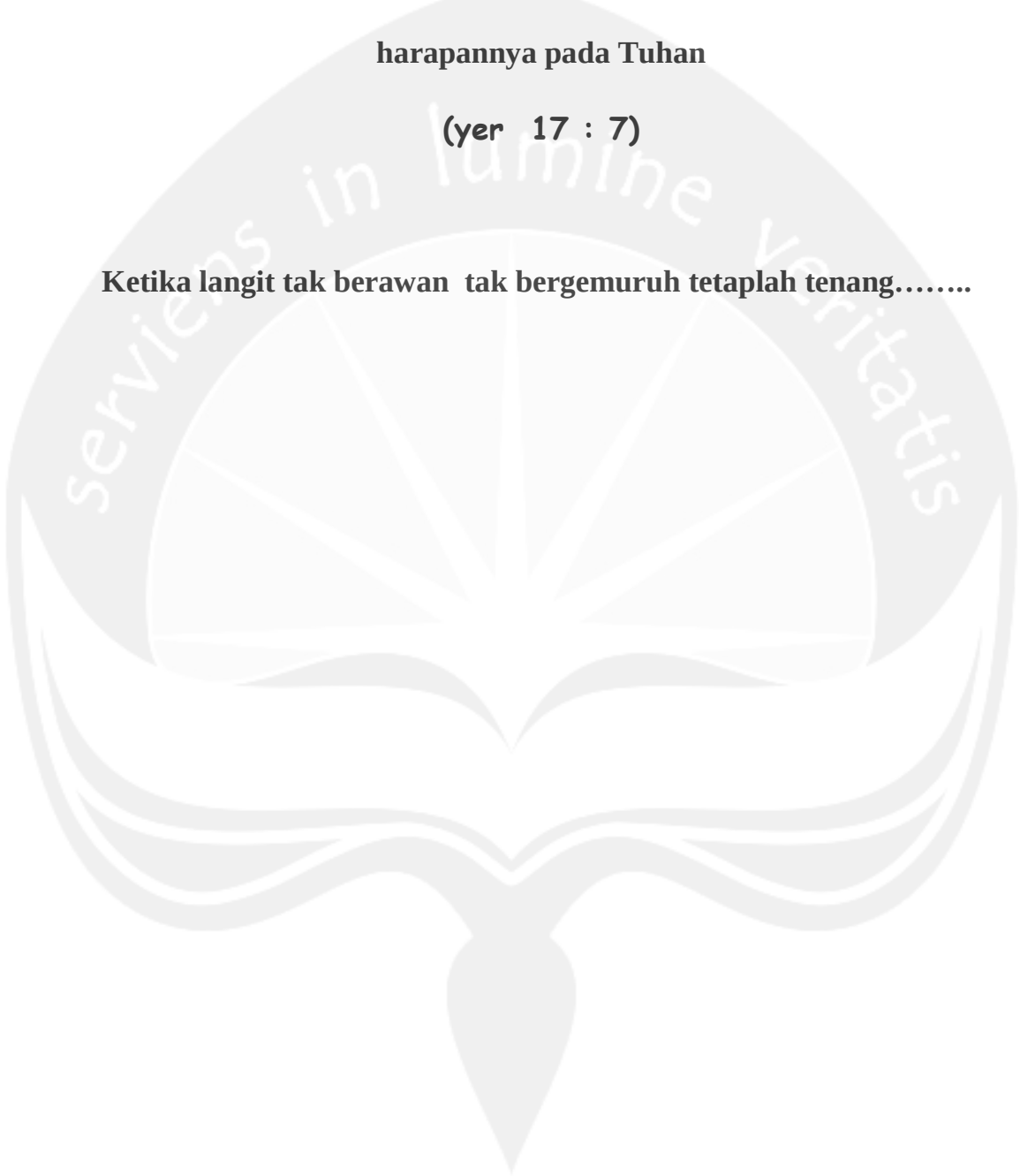
Yang membuat pernyataan

(Dewi A. ipah Wuwur)

**Berbahagialah mereka yang mengandalkan Tuhan dan menaruh
harapannya pada Tuhan**

(yer 17 : 7)

Ketika langit tak berawan tak bergemuruh tetaplah tenang.....



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan baik sebagai syarat menyelesaikan pendidikan tinggi Magister Teknik Sipil Program Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Dalam menyusun Tugas Akhir ini penulis telah mendapat banyak bimbingan, bantuan dan doa dari berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. M. Parnawa Putranta, MBA., Ph.D., selaku Direktur Pascasarjana Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
2. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki, M.T., selaku Ketua Program Studi Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Ir. Imam Basuki, M.T., dan Bpk Ir.Y. Hendra Suryadharma , M.T., selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia dan sabar dalam membimbing serta meluangkan waktu sehingga Tugas Akhir ini dapat diselesaikan dengan baik.
4. Seluruh Dosen, karyawan, dan staf Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta yang telah bersedia mendidik, mengajar dan memberikan ilmunya kepada penulis.
5. Untuk keluarga tercinta Bapa Verus mama Elis terimakasih sudah melahirkan dan memberikan pendidikan terbaik untuk ade. Untuk tata yayuk dan kaka yansen terima kasih banyak.

6. Untuk saudara, teman dan sahabat kaka Imo, kaka Flo, Pak Maryanto, Ika, Rizal, Randy, Fandy, Dicky, Pak Yono, Aji, Iphin, Diman, yang telah mendukung, menyemangati dan setia menemani dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
7. Untuk semua teman-teman seperjuangan Magister Teknik Sipil angkatan September 2014 dan angkatan Januari 2015, yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan semangat yang luar biasa.
8. Untuk abang Harly, Maryani, Marlen, kak astrid, dian dan koko oby sahabat terbaik saat waktu mulai senja di jogja.
9. Serta pihak-pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu, baik yang secara langsung maupun tidak langsung membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Magister Teknik Sipil Universitas Atma Jaya Yogyakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa penyusunan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca sekalian terutama dibidang Ilmu Sipil.

Yogyakarta, desember 2015
Penulis

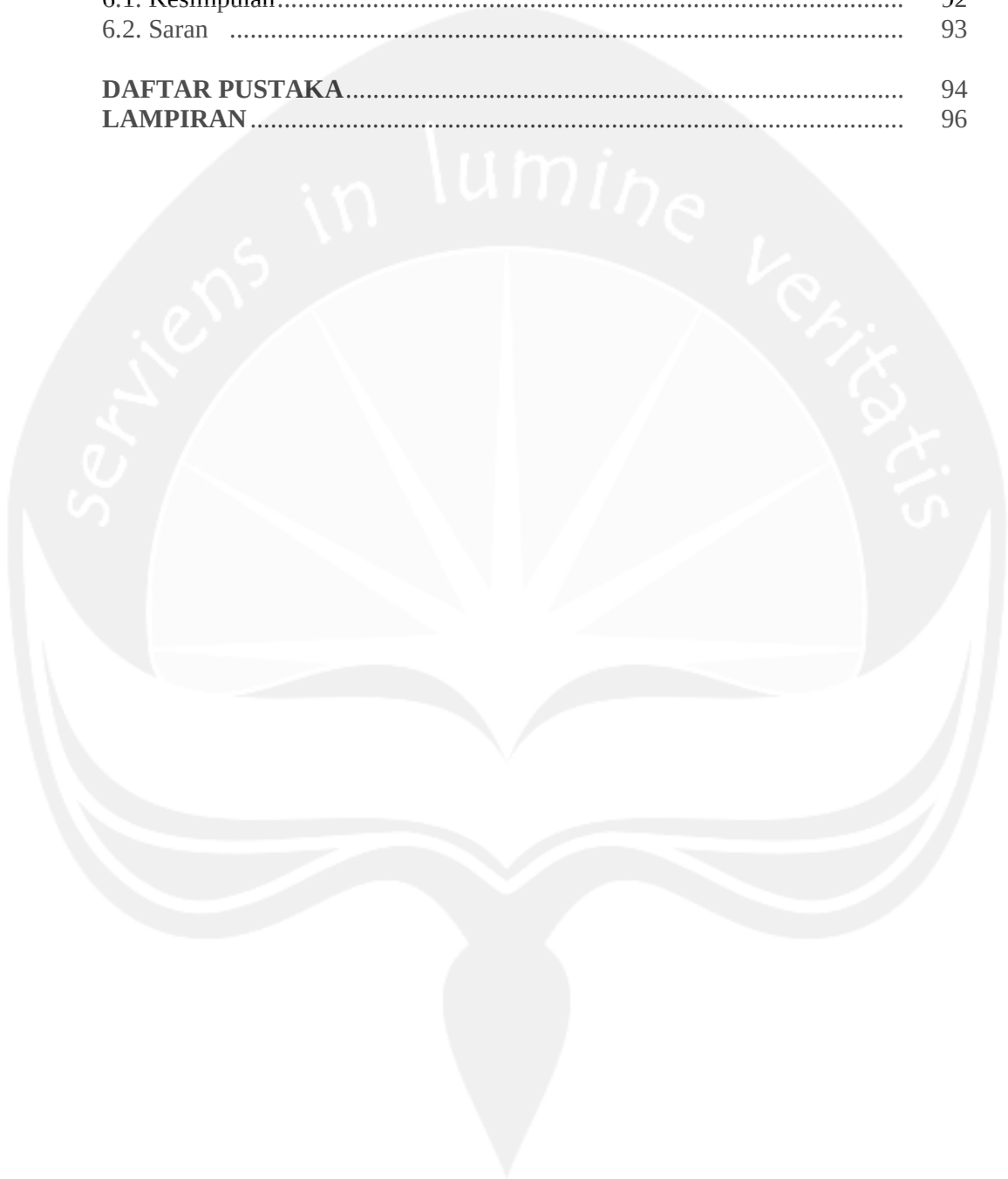
Dewi Anastasia

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
 BAB I PENDAHULUAN	 1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	5
1.3. Batasan Masalah	5
1.4. Keaslian Penelitian	6
1.5. Manfaat Penelitian	7
1.6. Tujuan Penelitian	7
1.7. Lokasi Penelitian	8
1.8. Sistematika Penulisan	8
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 10
2.1. Pengertian <i>Full service Carier</i>	10
2.2. Sejarah Garuda Indonesia sebagai maskapai <i>Full service Carier</i>	12
2.3. Layanan sebelum penerbangan	12
2.4. Layanan dalam penerbangan	13
2.5. Layanan sesudah penerbangan	16
2.6. Armada Garuda Indonesia.....	17
 BAB III LANDASAN TEORI	 18
3.1. Teori mengenai pelayanan penerbangan.....	18
3.2. Peraturan menteri	19
3.3. Teori Berkaitan dengan biaya	20
3.4. Teori Keselamatan penerbangan	21
3.5. Teori Kualitas.....	22
3.6. Teori Kepuasan.....	23
 BAB IV METODOLOGI PENELITIAN.....	 26
4.1 Pengumpulan data	26
4.1.1 Teknik sampling	26

4.1.2 Metode pengambilan sample.....	26
4.2 Metode Pengolahan Data	27
4.2.1 Metode kualitatif.....	28
4.2.2 Metode kuantitatif	28
4.2.3 <i>Customer ststisfaction index</i>	29
4.2.4 <i>Service Quality</i>	30
4.2.5 <i>Importance Performance Analysis</i>	32
4.3 Tahapan pengolahan data.....	33
BAB V ANALISIS DANPEMBAHASAN	35
5.1. Uji Instrument.....	35
5.1.1 Uji Validitas reliabilitas variabel pelayanan	35
5.1.2 Uji Validitas reliabilitas variabel harapan	38
5.2. Karakteristik Responden	42
5.2.1 Karakteristik jenis kelamin	42
5.2.2 Karakteristik umur	42
5.2.3 Karakteristik pekerjaan	43
5.2.4 Karakteristik penghasilan	44
5.2.5 Karakteristik tujuan perjalanan.....	45
5.3. Analisis deskripsi.....	46
5.3.1 Analisis deskripsi variabel pelayanan.....	46
5.3.2 Analisis deskripsi variabel harapan.....	55
5.4. Analisis menggunakan <i>Customer Statisfaction Index</i>	64
5.4.1 Dimensi <i>Tangible</i>	64
5.4.2 Dimensi <i>Reliability</i>	66
5.4.3 Dimensi <i>Responsivensss</i>	67
5.4.4 Dimensi <i>Assurance</i>	68
5.4.5 Dimensi <i>Empathy</i>	69
5.4.6 Dimensi Kesetaraan	70
5.4.7 Dimensi Kepuasan	71
5.5. <i>Service Quality</i>	73
5.5.1 Dimensi <i>Tangible</i>	73
5.5.2 Dimensi <i>Reliability</i>	74
5.5.3 Dimensi <i>Responsivensss</i>	75
5.5.4 Dimensi <i>Assurance</i>	75
5.5.5 Dimensi <i>Empathy</i>	77
5.5.6 Dimensi Kesetaraan	78
5.5.7 Dimensi Kepuasan	78
5.6. <i>Importance Performa Analysis</i>	80
5.6.1 Dimensi <i>Tangible</i>	81
5.6.2 Dimensi <i>Reliability</i>	82
5.6.3 Dimensi <i>Responsivensss</i>	83
5.6.4 Dimensi <i>Assurance</i>	85
5.6.5 Dimensi <i>Empathy</i>	86
5.6.6 Dimensi Kesetaraan	88

BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	92
6.1. Kesimpulan.....	92
6.2. Saran	93
DAFTAR PUSTAKA.....	94
LAMPIRAN.....	96



DAFTAR TABEL

No	Nama Tabel	Hal
2.1	Armada Garuda Indonesia	17
4.1	Bobot Jawaban Kuesioner Kualitas Kinerja Pelayanan	28
4.2	Bobot Jawaban Kuesioner Kepentingan/Harapan Pelayanan	29
4.3	<i>Customer Satisfaction Index</i> (CSI)	29
5.1	Uji Validitas Instrument	35
5.2	Uji Validitas Instrument Variabel Harapan	39
5.3	Karakteristik. Jenis Kelamin	42
5.4	Karakteristik Umur	43
5.5	Karakteristik Pekerjaan	43
5.6	Karakteristik Penghasilan	44
5.7	Karakteristik Tujuan Perjalanan	45
5.8	Penilaian Responden Variabel Pelayanan	46
5.9	Penilaian Responden Variabel Harapan	55
5.10	Hasil perhitungan CSI untuk Dimensi <i>Tangible</i>	65
5.11	Hasil perhitungan CSI untuk Dimensi <i>Reliability</i>	66
5.12	Hasil perhitungan CSI untuk Dimensi <i>Responsiveness</i>	67
5.13	Hasil perhitungan CSI untuk Dimensi <i>Assurance</i>	68
5.14	Hasil perhitungan CSI untuk Dimensi <i>Emphaty</i>	69
5.15	Hasil perhitungan CSI untuk Dimensi Kesetaraan	70
5.16	Hasil perhitungan CSI untuk Dimensi Kepuasan	71
5.17	Perhitungan <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Tangible</i>	73
5.18	Perhitungan <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Reliability</i>	74
5.19	Perhitungan <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	75
5.20	Perhitungan <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Assurance</i>	76
5.21	Perhitungan <i>Service Quality</i> Dimensi <i>Emphaty</i>	77
5.22	Perhitungan <i>Service Quality</i> Dimensi Kesetaraan	78
5.23	Perhitungan <i>Service Quality</i> Dimensi Kepuasan	78
5.24	Ringkasan Hasil Analisis Regresi Berganda	89

DAFTAR GAMBAR

No	Nama Gambar	Hal
2.1	Suasana Cabin kelas utama	14
2.2	Suasana Cabin kelas bisnis	15
2.3	Suasana Cabin kelas ekonomi	16
5.1	Grafik karakteristik jenis kelamin	42
5.2	Grafik karakteristik umur	43
5.3	Grafik karakteristik pekerjaan	44
5.4	Grafik karakteristik penghasilan	45
5.5	Grafik karakteristik tujuan perjalanan	46
5.5	Kuadran IPA variabel <i>tangible</i>	81
5.6	Kuadran IPA variabel <i>reliabilty</i>	82
5.7	Kuadran IPA variabel <i>responsiveness</i>	83
5.8	Kuadran IPA variabel <i>assurance</i>	85
5.9	Kuadran IPA variabel <i>Empathy</i>	86
5.10	Kuadran IPA variabel kesetaraan	

DAFTAR RUMUS

No	Nama Rumus	Hal
4.1	Rumus <i>slovin</i>	27
4.2	Rumus <i>Customer statisfaction index</i>	30
4.3	Rumus <i>service quality</i>	30
4.4	Rumus <i>Importance performance analysis</i> (per variabel)	31
4.5	Rumus <i>Importance performance analysis</i> (keseluruhan)	31

DAFTAR LAMPIRAN

No	Nama Lampiran	Hal
Lamp.1	Peraturan Menteri Perhubungan Udara no 38 tahun 2015 tentang Standar Pelayanan penumpang angkutan udara dalam negeri di pesawat	
Lamp.2	Kuisisioner	
Lamp.3	Hasil Kuisisioner	
Lamp.5	Tabel R	

ABSTRACT

Customers' satisfaction is important thing in aviation world context, especially air transportation. In full service carrier flight such as Garuda Indonesia Airline, customers' satisfaction becomes the special attention for them. The airline always maintains customers' satisfaction quality during flight activity. When quality is well-maintained, customers' satisfaction is higher and they will be loyal to use the same airline for their air transportation. The objective of conducting this research is to measure the service of Garuda Indonesia airline for short route.

This research is conducted through some stages, which are validity and reliability test, sample number determination and questionnaire distribution. The data collection is done through questionnaire distribution to users of Garuda Indonesia Airline's service. The numbers of respondents are 87 people. The analysis is done by calculating Importance Performance Analysis (IPA), Service Quality (Servqual), and Customer Satisfaction Index (CSI), while the minimum standard measurement of security uses Air Transportation Minister Regulation Number 38 year 2015 on Service Standard of domestic air transportation passengers on the airplane.

Overall, the level of customers' satisfaction towards service provided by Garuda Indonesia airline uses Customer Satisfaction Index, which is 85.52%. It means that customers are satisfied in tangible dimension. On quality measurement using Service Quality, respondents answer positively which means that all services are good, however it should be improved. On tangible dimension with Importance Performance Analysis, the main attribute is in quadrant of achievement maintenance. The most prominent of attribute reliability dimension is achievement maintenance and exaggerating quadrant. The most prominent of attribute assurance, empathy and balance dimensions are on achievement maintenance.

Keywords: full service carrier, service level, service standard, *Customer Satisfaction Index, Service Quality, Importance Performance Analysis.*