

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA
INDONESIA DI KOTA SOLO**



SKRIPSI

Disusun dan Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat–Syarat Guna
Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Akuntansi
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

TRI HASTUTI HANDAYANI

NIM : B 200 090 007

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS JURUSAN AKUNTANSI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2013

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan di bawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA
INDONESIA DI KOTA SOLO**

Yang ditulis oleh:

TRI HASTUTI HANDAYANI

B 200 090 007

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Juli 2013

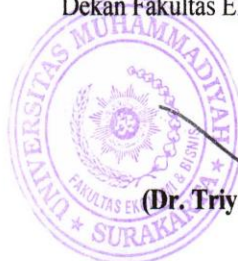
Pembimbing




(Dra. Rina Trisnawati, Ak., M.Si., Ph.D)

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis UMS




(Dr. Triyono, SE., M.Si.)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : **TRI HASTUTI HANDAYANI**
NIRM : **09.6.106.02030.50007**
Jurusan : **AKUNTANSI**
Judul Skripsi : **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI
PENERBANGAN GARUDA INDONESIA DI KOTA SOLO**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta,..... **Juli 2013**.....

Yang membuat pernyataan,

TRI HASTUTI HANDAYANI

MOTTO

“Lihatlah mereka yang lebih tidak beruntung dari pada dirimu,
sehingga kau tidak mungkin tidak berpuas diri atas keberuntungan
yang diberikan Allah kepadamu”

(Nabi Muhammad SAW)

“Kebanyakan dari kita tidak mensyukuri apa yang sudah kita miliki,
tetapi kita selalu menyesali apa yang belum kita capai”

(Schopenhauer)

“Jangan lihat masa lampau dengan penyesalan; jangan pula lihat masa
depan dengan ketakutan; tapi lihatlah sekitar anda dengan penuh
kesadaran”

(James Thurber)

“Sebetulnya hidup ini sangat sederhana, tetapi kita merumitkannya
dengan rencana yang tidak kita laksanakan, dengan janji yang tidak
kita penuhi, dengan kewajiban yang kita lalaikan, dan dengan
larangan yang kita langgar”

(Mario Teguh)

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan karya ini untuk:

- ♥ Allah SWT, yang telah memberikan kemudahan dan melimpahkan keberkahanNya dalam hidup ini.
- ♥ Bapak Ibu dan Kakak-kakak ku tercinta yang telah menjadi motivator dalam hidupku yang selalu mendo'akan dan menyayangiku serta membimbingku hingga sampai sekarang ini.
- ♥ Suamiku tersayang, yang telah memberikan motivasi baik moral maupun spiritual selama pengerjaan skripsi ini.
- ♥ Keluarga Besar Garuda Indonesia terutama Hajj Crew SOC dari tahun 2004 sampai 2013 yang selalu memberikan support dan mewarnai hari-hariku hampir 10 tahun terakhir. **You're My Pride**
- ♥ Sahabat-sahabatku seperjuangan angkatan 2009 terutama kelas A dimanapun kalian berada. **SUKSES SELALU MENYERTAI KITA SEMUA.**

KATA PENGANTAR



Assalamu ‘alaikum Wr. Wb.

Alhamdulillahirobbil Alamin. Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi dengan judul **PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA DI KOTA SOLO** dengan baik.

Tujuan penyusunan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan S-1 di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Skripsi ini tidak mungkin selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang tulus kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan kemampuan dan kekuatan pada hambanya yang lemah ini.
2. Papa dan Ibu tercinta, atas cinta dan doa tulus yang tak pernah putus.
3. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Triyono, SE., MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

5. Bapak Dr. Fatchan Achyani, Msi selaku Ketua Jurusan Akuntansi Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak Drs. M. Abdul Aris, Ak, M.Si selaku Sekretaris Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
7. Dra. Rina Trisnawati, Ak., M.Si., Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Skripsi yang telah membimbing penulis dari awal semester sampai akhir semester dan selalu mendampingi dalam penyelesaian skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah mendidik dan membimbing peneliti selama menuntut ilmu di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
9. Mbak Ota, Budhaa, Om Dodo, Om Bara, Om Hant, Mas Wal dan keponakan tersayangku Maulana lham yang selalu ada untuk memberiku semangat dan keceriaan. *YOU'RE THE BEST SPIRITS IN MY LIFE*
10. M.Rofiq Hermawan atas segala cinta dan limpahan kasih sayang kepada penulis dan amanah dari Allah ini. **Trimakasih Papa atas perhatian dan segala cintanya 😊**
11. Bapak Drs. Heri Susanto, Dra. Siti Chobsah, M. Achyar Hamid, Mustofa Hilmi, Irma Ayu R yang menjadi orang tua dan adik baru buat penulis. Trimakasih atas support, doa, dan anterannya setiap mau ke kampus 😊
12. Eviana Setiadi teman satu bimbingan, terimakasih atas perhatian, bantuan dan apapun yang penulis butuhkan dalam penyelesaian skripsi ini.

13. Sahabat seperjuangan (Intancil, Dhilul, Pupud, Lala, Ika, Yudhi, Rivan, Sigit, Yusuf, Fahri, Bangkit, Adit, Inul, Intandud, Endang, Lia, Vera dan yang lainnya) atas tahun-tahun terbaik, diskusi bermakna dan dalam membantu penyelesaian penyusunan skripsi.

14. Rekan-rekan Hajj Crew SOC especially to SA 08. Purser Henny Isnaniar, Mbak Novi Teha, Mbak Retno my roommate and nice sister, Mbak Happy, Mbak Detty, Mbak Novi Mulyo, Silvia Sindya, Rika Christine, Alfian Hafid, Bambang Murchito, dan Rosita **“THANKS FOR GREATEST MOMENT WITH YOU”**

Dengan selesainya penyusunan skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat dan pengetahuan. Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, penulis berterima kasih apabila ada yang memberikan kritik dan saran yang dapat membangun untuk menambah pengetahuan. Semoga karya ini bisa menjadi bagian dari perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang ekonomi.

Wassalamu ‘alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Juli 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
ABSTRAKSI	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	5
E. Sistematika Penulisan	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Harga.....	8
B. Kepuasan Pelanggan	10

	C. Kualitas Pelayanan	20
	D. Penelitian Terdahulu	23
	E. Kerangka Pemikiran	29
	F. Hipotesis.....	30
BAB III	METODE PENELITIAN	32
	A. Desain Penelitian.....	32
	B. Populasi, Sampel dan Teknik Sampling.....	32
	C. Data dan Sumber Data	32
	D. Teknik Pengumpulan Data.....	33
	E. Definisi Operasional.....	33
	F. Teknik Pengolahan Data	33
	G. Metode Analisis Data.....	33
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	38
	A. Deskripsi Data.....	38
	B. Deskripsi Karakteristik Responden.....	40
	C. Pengujian Instrumen Data	40
	D. Pengujian Kualitas Data.....	43
	E. Pengujian Hipotesis.....	33
	F. Pembahasan.....	33
BAB V	PENUTUP.....	56
	A. Kesimpulan.....	56
	B. Keterbatasan Penelitian	57
	C. Saran	58

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel IV.1 Jenis Kelamin Responden	44
Tabel IV.2 Kelompok Umur Responden	44
Tabel IV.3 Pendidikan Terakhir Responden	45
Tabel IV.4 Status Responden	47
Tabel IV.5 Keanggotaan GFF Responden	50
Tabel IV.6 Uji Validitas Harga	53
Tabel IV.7 Uji Validitas Tangible	55
Tabel IV.8 Uji Validitas Reliability	33
Tabel IV.9 Uji Validitas Responsiveness	33
Tabel IV.10 Uji Validitas Assurance	33
Tabel IV.11 Uji Validitas Emphaty	33
Tabel IV.12 Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	33
Tabel IV.13 Hasil Uji Reliabilitas	33
Tabel IV.14 Hasil Uji Normalitas	33
Tabel IV.15 Hasil Uji Multikolinieritas	33
Tabel IV.16 Hasil Uji Heteroskedastisitas	33
Tabel IV.17 Hasil Uji t	33
Tabel IV.18 Hasil Uji F	33

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Pemikiran.....	xi
------------------------------------	----

ABSTRAKSI

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Garuda Indonesia. Masalah yang dibahas adalah Bagaimana pengaruh harga, *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* terhadap kepuasan pelanggan maskapai penerbangan Garuda Indonesia.

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang diperoleh langsung dari kuesioner yang telah diisi oleh 89 responden dengan teknik *convenience sampling* dimana responden tersebut adalah pelanggan Garuda Indonesia yang tergabung dalam *Garuda Frequent Flyer* dan sering melakukan penerbangan dengan rute Jakarta-Solo pulang pergi. Metode analisis data yang digunakan adalah uji reliabilitas, uji validitas, uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinieritas dan uji heteroskedasitas), analisis regresi linier berganda dan uji hipotesis (uji t, uji F, koefisien determinasi).

Berdasarkan hasil analisis variabel harga berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan diperoleh dari nilai signifikansi $0,001 < \alpha = 0,05$ atau H1 diterima. Variabel *tangible* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dapat dilihat dari nilai signifikansi $0,010 < \alpha = 0,05$ atau H2 diterima. Variabel *reliability* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dilihat dari nilai signifikansi $0,036 < \alpha = 0,05$ atau H3 diterima. Variabel *responsiveness* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan dengan nilai signifikansi $0,033 < \alpha = 0,05$ atau H4 diterima. Variabel *assurance* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dilihat dari nilai signifikansi $0,030 < \alpha = 0,05$ atau H5 diterima. Variabel *emphaty* berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, dapat dilihat dari signifikansi $0,025 < \alpha = 0,05$ atau H6 diterima.

Kata Kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan