

KATA PENGANTAR

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Manajemen di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan saran, kritik, dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin mengucapkan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesainya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada :

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M., selaku *executive director* serta pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M, selaku dosen pembimbing pertama yang telah membantu, membimbing, memberi perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan kepada saya dari awal perkuliahan dan selama proses pengerjaan penelitian ini dari awal hingga selesai.

3. Ibu Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M., selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu, membimbing, dan memberikan masukan-masukan, serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan perkuliahan dan proses penelitian ini.
4. ., selaku dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
5. Dosen penguji dua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
6. Papa Sugiarta Gunawan dan mama Maria Magdalena yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat serta dukungan dalam segala hal.
7. Papi Lexy Surya Atmaja, mami Endang, koko Amanda Surya yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat serta dukungan, dan membantu dalam hal finansial sehingga penelitian ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya.
8. Cece Keren Angelia Gunawan, cece Priskila Angelina Gunawan, koko Hengky Setiawan Santoso, keponakan Arielle Angelique Santoso, dan Abigail Elroi yang senantiasa mendoakan, memberikan semangat serta dukungan.
9. Teman-teman Venesia Novianti, Junaedi Kurniawan, William Sutanto, Yonathan Jefry yang sudah menyemangati saya dalam penyelesaian kuliah dan penelitian ini sehingga terselesaikan tepat waktu.
10. Teman-teman Keluarga Cemara, dan teman kelas yang sudah berjuang bersama selama masa perkuliahan dan dalam penyelesaian tugas akhir.
11. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Selain itu, semoga penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi banyak orang, terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 21 April 2021

Margaretha Angela Gunawan



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR.....	iv
ABSTRAK.....	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN	1
Latar Belakang Masalah.....	1
Batasan Masalah	14
Rumusan Masalah.....	15
Tujuan Penelitian	15
Manfaat Penelitian	16
Manfaat Teoritis.....	16
Manfaat Praktis	17
Sistematika Penulisan.....	17
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	19
Landasan Teori	19

<i>Passenger Loyalty</i>	19
<i>Passenger Satisfaction</i>	19
<i>Service Quality</i>	23
<i>Pre-Flight Service Quality</i>	26
<i>In-Flight Service Quality</i>	27
<i>Post-Flight Service Quality</i>	28
Penelitian Terdahulu	30
Pengembangan Hipotesis	31
Pengaruh <i>Pre-flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	31
Pengaruh <i>In-flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	31
Pengaruh <i>Post-flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	32
Pengaruh <i>Passenger Satisfaction</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	33
Model Penelitian.....	34
Bagan Alur Berpikir.....	35
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
Jenis Penelitian dan Jenis Data	49
Jenis Penelitian	49
Jenis Data	50
Populasi dan Sampel	51
Populasi	51
Sampel.....	51
Metode Pengumpulan Data	53
Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	56
Metode Analisis Data.....	57

Pengolahan Data	57
Uji Realibilitas	56
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....	58
Gambaran Umum Garuda Indonesia.....	58
Analisis Data.....	59
Statistik Deskriptif	59
Karakteristik Responden.....	60
Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	61
Tanggapan Responden.....	61
Analisis Deskriptif Variabel	72
Penjelasan Responden terhadap <i>Reliability</i>	72
Penjelasan Responden terhadap <i>Responsiveness</i>	73
Penjelasan Responden terhadap <i>Discount</i>	74
Penjelasan Responden terhadap <i>Tangibles</i>	76
Penjelasan Responden terhadap <i>Courtesy</i>	77
Penjelasan Responden terhadap <i>Languange Skills</i>	78
Penjelasan Responden terhadap <i>Frequent Flyer Programs</i>	80
Penjelasan Responden terhadap <i>Timeliness</i>	81
Penjelasan Responden terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	82
Penjelasan Responden terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	83
Hasil Pengujian Kualitas Data.....	84
Evaluasi Normalitas Data	86

Evaluasi <i>Outliers</i>	87
Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	88
Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)	89
Analisis <i>Full Structural Equation Modeling</i>	90
4.2.3.5 Uji Reliability	91
Hasil Pengujian Hipotesis	100
Pengujian Hipotesis 1 (H ₁).....	100
Pengujian Hipotesis 2 (H ₂).....	101
Pengujian Hipotesis 3 (H ₃).....	101
Pengujian Hipotesis 4 (H ₄).....	102
4.3 Pembahasan	102
BAB V KESIMPULAN	154
Simpulan.....	154
Simpulan Atas Hipotesis	154
Pengaruh <i>Pre-Flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> ..	154
Pengaruh <i>In-Flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	155
Pengaruh <i>Post-Flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	
.....	156
Pengaruh <i>Passenger Satisfaction</i> terhadap <i>Passengerr Loyalty</i>	157
Simpulan Atas Masalah Penelitian	160
Implikasi	161
Implikasi Teoritis	161
Implikasi Manajerial	162

Rekomendasi	173
DAFTAR PUSTAKA.....	175
LAMPIRAN A.....	A-1
LAMPIRAN B : TABULASI DATA KUESIONER.....	B-1
LAMPIRAN C : HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	C-1
LAMPIRAN D : HASIL UJI STRUCTURAL EQUATION MODEL	D-1
LAMPIRAN E : HASIL TURNITIN	E-1



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Logo Shopee.....	1
Gambar 1.2 Cabin Crew Garuda Indonesia	2
Gambar 1.3 Travel Fair Garuda Indonesia.....	8
Gambar 1.4 The World’s Best Cabin Crew SkyTrax Awards	9
Gambar 1.5 Cabin Crew Service	10
Gambar 1. 6 GarudaMiles	10
Gambar 2. 1 Model Penelitian Terdahulu	34
Gambar 2.3 Bagan Alur Berpikir	34
Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	49
Gambar 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	60
Gambar 4.2 Responden Berdasarkan Usia	61
Gambar 4.3 <i>Confirmatory Analysis Reliability, Responsiveness, Discount, Tangibles, Courtesy, Language skills, Frequent, Timeliness</i>	92
Gambar 4.4 <i>Confirmatory Analysis Passenger Satisfaction dan Passenger Loyalty</i>	94
Gambar 4.5 <i>Full Structural Equation Model</i>	96

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Desain Inti Kuesioner	40
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	43
Tabel 3. 3 Keterangan Indikator Konstruk.....	47
Tabel 3. 4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	50
Tabel 3. 5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen	50
Tabel 3. 6 Konstruk Endogen.....	51
Tabel 3. 7 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (<i>Goodness of Fit Index</i>)	55
Tabel 4. 1 Responden Berdasarkan Jneis Kelamin	59
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia.....	60
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	62
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Reliability</i>	62
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Responsiveness</i>	63
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Discount</i>	64
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Tangibles</i>	65
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Courtesy</i>	66
Tabel 4.9 Tanggapan Responden terhadap <i>Languange skills</i>	67
Tabel 4.10 Tanggapan Responden terhadap <i>Frequent Flyer Programs</i>	68

Tabel 4. 11 Tanggapan Responden terhadap <i>Timeliness</i>	69
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	70
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	71
Tabel 4.14 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Reliability</i>	72
Tabel 4.15 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Responsiveness</i>	73
Tabel 4.16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Discount</i>	75
Tabel 4.17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Tangibles</i>	76
Tabel 4.18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Courtesy</i>	77
Tabel 4.19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Languange skills</i> ..	79
Tabel 4.20 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Frequent Flyer</i>	81
Tabel 4.21 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Timeliness</i>	81
Tabel 4.22 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Passenger</i> <i>Satisfaction</i>	82
Tabel 4.23 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Passengerr Loyalty</i>	83
Tabel 4.24 <i>Goodness of Fit Index</i>	85
Tabel 4.25 Hasil Uji Normalitas Data.....	86
Tabel 4.26 Statistik Deskriptif Z-Score	88
Tabel 4.27 <i>Mahalonobis Distance</i>	89
Tabel 4.28 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Reliability, Responsiveness,</i> <i>Discount, Tangibles, Courtesy, Languange skills, Frequent Flyer</i> <i>Programs, Timeliness</i>	93
Tabel 4.29 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Passenger Satisfaction</i> dan <i>Passengerr Loyalty</i>	95
Tabel 4.30 Index Pengujian Kelayakan	97
Tabel 4.31 <i>Regression Weight Full Structural Equation Model</i>	97

Tabel 4.32 Uji <i>Reliability</i>	99
Tabel 4.32 Hasil Uji Hipotesis	99
Tabel 4.33 Indikator Dimensi <i>Reliability</i>	112
Tabel 4.34 Indikator Dimensi <i>Responsiveness</i>	114
Tabel 4.35 Indikator Dimensi <i>Discount</i>	115
Tabel 4.36 Indikator Dimensi <i>Tangibles</i>	116
Tabel 4.37 Indikator Dimensi <i>Courtesy</i>	117
Tabel 4.37 Indikator Dimensi <i>Languange skills</i>	118
Tabel 4.38 Indikator Dimensi <i>Frequent Flyer Programs</i>	120
Tabel 4.39 Indikator Dimensi <i>Timeliness</i>	121
Tabel 4.39 Indikator Variabel <i>Passenger Satisfaction</i>	123
Tabel 4.40 Indikator Variabel <i>Passenger Loyalty</i>	124
Tabel 5.1 Implikasi Teori	130
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	134

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A	A-1
LAMPIRAN B : HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	B-1
LAMPIRAN C : HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF.....	C-1
LAMPIRAN D : HASIL TURNITIN.....	D-1

