

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus atas anugerah, hikmat, dan kesehatan yang diberikan sehingga penulisan Tugas Akhir ini dapat selesai dengan baik. Karya tulis dengan judul “ANALISA FAKTOR - FAKTOR PERCEIVED SERVICE QUALITY DALAM BIDANG AVIASI TERHADAP PASSENGER LOYALTY MELALUI PASSENGER SATISFACTION DAN PASSENGER COMPLAINT PADA PENUMPANG LION AIR TUJUAN DARI DAN KE SURABAYA” yang ditujukan untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Manajemen Strata Satu dari Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya. Selain itu juga berfungsi menambah pengetahuan serta wawasan penulis mengenai kebutuhan pelanggan yang dapat membuat pelanggan menjadi loyal.

Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada berbagai pihak yang telah membantu proses penyelesaian makalah studi kasus ini sebagai berikut,

1. Kepada kedua orang tua penulis yang telah banyak memberikan *support*, membiayai perkuliahan di UPH Kampus Surabaya dan menyediakan segala kebutuhan dalam proses penulisan makalah ini.
2. Dr. Ronald, S.T., M.M., CSMA, CDM, PMA, selaku *Executive Director* UPH Kampus Surabaya sekaligus Pembimbing Utama dalam makalah ini yang telah sabar untuk mengajar, memberikan berbagai saran dan masukan untuk penyempurnaan makalah ini.
3. Dr. Amelia, S.E., RFP-I, M.M., CSMA, CDM, selaku Kepala Program Studi Manajemen UPH Kampus Surabaya, Dosen Pembimbing Akademik

penulis selama perkuliahan, sekaligus Pembimbing Kedua karena telah memberikan berbagai dukungan dari penulis mulai perkuliahan di UPH Kampus Surabaya hingga pembuatan makalah Tugas Akhir sehingga makalah ini dapat selesai dengan baik.

4. Bapak dan Ibu dosen lainnya yang sudah memberikan pelajaran serta pemahaman teoritis dalam berbagai bidang selama 9 semester belajar di UPH Kampus Surabaya.
5. Teman-teman dan kakak kelas yang sudah mendukung pengisian kuesioner dan membantu memberikan contoh karya tulisnya sehingga karya tulis ini dapat diselesaikan karena bantuan panduan bentuk kerangka tugas akhir dan penulisan.
6. Pihak dari Lion Air khususnya Bapak Danang Mandala Prihantoro yang telah memberikan bantuan data untuk proses penyelesaian makalah ini.
7. Pihak lain yang tidak dapat disebutkan satu per satu yang sudah membantu mendukung penyelesaian makalah ini.

Penulis menyadari bahwa penulisan dan pembahasan dalam makalah ini masih jauh dari sempurna sehingga diharapkan dapat diberikan saran, kritik, dan arahan dari berbagai pihak untuk menyempurnakan makalah studi kasus ini.

Penulis berharap makalah ini dapat berguna untuk berbagai pihak khususnya Lion Air.

Surabaya, 12 Agustus 2022



Richardo Evan Wongharyono

Daftar Isi

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
Daftar Isi	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
Bab I	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan	1
1.2 Batasan Masalah	18
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Kontribusi Penelitian	19
1.5 Keterbatasan Penelitian	20
1.6 Sistematika Penulisan.....	20
BAB II	22
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	22
2.1 Landasan Teori	22
2.1.1 <i>Passenger Satisfaction</i>	22
2.1.2 <i>Passenger Complaints</i>	23
2.1.3 <i>Passenger Loyalty</i>	24
2.1.4 <i>Accessibility</i>	25
2.1.5 <i>Comfort</i>	27
2.1.6 <i>Connectivity</i>	29
2.1.7 <i>Information Services</i>	30
2.1.8 <i>Operation Schedule</i>	31
2.1.9 <i>Personalized Services</i>	33
2.1.10 <i>Reliability</i>	34
2.1.11 <i>Safety and Security</i>	36
2.1.12 <i>Ticket Service</i>	37

2.2 Penelitian Terdahulu.....	38
2.3 Pengembangan Hipotesis	39
2.3.1 Pengaruh <i>Accessibility</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	39
2.3.2 Pengaruh <i>Comfort</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	40
2.3.3 Pengaruh <i>Connectivity</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	40
2.3.4 Pengaruh <i>Information Service</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	41
2.3.5 Pengaruh <i>Operation Schedule</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	41
2.3.6 Pengaruh <i>Personalized Services</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	42
2.3.7 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	42
2.3.8 Pengaruh <i>Safety and Security</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	43
2.3.9 Pengaruh <i>Ticket Service</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	43
2.3.10 Pengaruh <i>Passenger Satisfaction</i> terhadap <i>Passenger Complaint</i>	44
2.3.11 Pengaruh <i>Passenger Satisfaction</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	44
2.3.12 Pengaruh <i>Passenger Complaint</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	45
2.4 Model Penelitian.....	46
2.5 Bagan Alur Berpikir	47
BAB III.....	49
METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Populasi dan Sampel	50
3.2.1 Populasi.....	50
3.2.2 Sampel	50
3.3 Metode Pengumpulan Data	52
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	57
3.5 Metode Analisis Data	60
3.5.1 Uji Reliabilitas	74
BAB IV	76
ANALISIS DATA	76
4.1 Gambaran Umum	76
4.1.1 Lion Air.....	76
4.1.2 Profil Responden.....	77
4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden.....	78
4.1.1.2 Usia Responden	79
4.2 Analisis Data	80

4.2.1 Tanggapan Responden.....	80
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel	102
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Accessibility</i>	102
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Comfort</i>	103
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Connectivity</i>	105
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Information Services</i>	107
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Operation Schedule</i>	109
4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Personalized Services</i>	110
4.2.2.7 Penjelasan Responden terhadap <i>Safety and Security</i>	112
4.2.2.8 Penjelasan Responden terhadap <i>Reliability</i>	113
4.2.2.9 Penjelasan Responden terhadap <i>Ticket Service</i>	115
4.2.2.10 Penjelasan Responden terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	116
4.2.2.11 Penjelasan Responden terhadap <i>Passenger Complaint</i>	118
4.2.2.12 Penjelasan Responden terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	120
4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data	122
4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data	124
4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliners</i>	126
4.2.3.3 <i>Univariate Outliers</i>	126
4.2.3.4 <i>Multivariate Outliers</i>	128
4.2.3.5 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i>	131
4.2.3.6 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>).....	132
4.2.3.6.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	133
4.2.3.6.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen.....	136
4.2.4 Analisis Full Structural Equation Modeling.....	138
4.2.5 Uji Reliability	144
4.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis	147
4.2.6.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1).....	149
4.2.6.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2).....	149
4.2.6.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3).....	150
4.2.6.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4).....	151
4.2.6.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5).....	151
4.2.6.6 Pengujian Hipotesis 6 (H6).....	152
4.2.6.7 Pengujian Hipotesis 7 (H7).....	152
4.2.6.8 Pengujian Hipotesis 8 (H8).....	153

4.2.6.9 Pengujian Hipotesis 9 (H9).....	154
4.2.6.10 Pengujian Hipotesis 10 (H10).....	154
4.2.6.11 Pengujian Hipotesis 11 (H11).....	155
4.2.6.12 Pengujian Hipotesis 12 (H12).....	155
4.3 Pembahasan	156
BAB V.....	196
KESIMPULAN.....	196
5.1 Simpulan.....	196
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	197
5.1.1.1 Pengaruh <i>Accessibility</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	197
5.1.1.2 Pengaruh <i>Comfort</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	198
5.1.1.3 Pengaruh <i>Connectivity</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	199
5.1.1.4 Pengaruh <i>Information Service</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	201
5.1.1.5 Pengaruh <i>Operation Schedule</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	202
5.1.1.6 Pengaruh <i>Personalized Services</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> ...	203
5.1.1.7 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	204
5.1.1.8 Pengaruh <i>Safety and Security</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	205
5.1.1.9 Pengaruh <i>Ticket Service</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	207
5.1.1.10 Pengaruh <i>Passenger Satisfaction</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	208
5.1.1.11 Pengaruh <i>Passenger Satisfaction</i> terhadap <i>Passenger Complaint</i> .	209
5.1.1.12 Pengaruh <i>Connectivity</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	209
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	210
5.2 Implikasi.....	212
5.2.1 Implikasi Teoritis	212
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	216
5.3 Rekomendasi	222
DAFTAR PUSTAKA	223

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Pangsa Pasar Maskapai di Indonesia tahun 2021	2
Gambar 1.2 Jumlah Armada Lion Air.....	5
Gambar 1.3 Kabin Pesawat Lion Air	5
Gambar 1.4 Kabin Pesawat Citilink.....	6
Gambar 1.5 Gedung Lion Air Tower di Jakarta	10
Gambar 1.6 Aplikasi Lion Air	10
Gambar 1.7 Kursi Pesawat Lion Air	11
Gambar 1.8 Jangkauan Rute Lion Air dari dan menuju Surabaya.....	12
Gambar 1.9 Informasi yang di SMS Lion Air ke Pelanggan	12
Gambar 1.10 Papan Waktu di Bandara	13
Gambar 1.11 Pelayanan pramugari Lion Air kepada Penumpang	14
Gambar 1.12 Boarding Pass Lion Air	14
Gambar 1.13 Pengecekan armada pesawat secara berkala	15
Gambar 1.14 Website Lion Air untuk layanan check in penumpang	16
Gambar 2.1 Model Penelitian	46
Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	65
Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden	79
Gambar 4. 2 Usia Responden.....	80
Gambar 4. 3 accessibility, comfort, connectivity, information service, operation schedule, personalized services, safety and security, reliability dan ticket service.	133
Gambar 4. 4 Passenger Satisfaction, Passenger Complaint, dan Passenger Loyalty	136
Gambar 4. 5 Full Structural Equation Model.....	139

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Lion Air dan Citilink yang sama-sama dalam kategori Low Cost Carrier.....	7
Tabel 1.2 Kompetitor Lion Air	8
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	54
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel.....	57
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk.....	63
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk.....	66
Tabel 3. 5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen dan Endogen	68
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index) ..	73
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis.....	213
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden	78
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	79
Tabel 4. 3 Derajat Penelitian Setiap Variabel	81
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Accessibility	81
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Comfort.....	83
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Connectivity.....	85
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap <i>Information Services</i>	87
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Operation Schedule.....	89
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Personalized Services	90
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap Safety and Security	92
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden terhadap Reliability	94
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap Ticket Service	95
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden terhadap Passenger Satisfaction	97
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden terhadap Passenger Complaint	98
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden terhadap Passenger Loyalty	100
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Accessibility	102
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Comfort	104
Tabel 4. 18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Connectivity	105
Tabel 4. 19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Information Services	107
Tabel 4. 20 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Operation Schedule	109
Tabel 4. 21 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Personalized Services	110

Tabel 4. 22 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Safety and Security	112
Tabel 4. 23 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Reliability	113
Tabel 4. 24 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Ticket Service....	115
Tabel 4. 25 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Passenger Satisfaction.....	116
Tabel 4. 26 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Passenger Complaint.....	118
Tabel 4. 27 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Passenger Loyalty	120
Tabel 4. 28 Goodness of Fit Indeks	123
Tabel 4. 29 Evaluasi Normalitas Data	124
Tabel 4. 30 Statistik Derkriptif Z-Score.....	126
Tabel 4. 31 Mahalanobis Distance	129
Tabel 4. 32 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading accessibility, comfort, connectivity, information service, operation schedule, personalized services, safety and security, reliability dan ticket service	134
Tabel 4. 33 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Passenger Satisfaction, Passenger Complaint, dan Passenger Loyalty.....	137
Tabel 4. 34 Indeks Pengujian Kelayakan.....	140
Tabel 4. 35 Regression Weight Full Structural Equation Model.....	140
Tabel 4. 36 Uji Reliability.....	145
Tabel 4. 37 Hasil Uji Hipotesis	148
Tabel 4. 38 Indikator yang Paling Mempengaruhi Accessibility.....	164
Tabel 4. 39 Indikator yang Paling Mempengaruhi Comfort.....	167
Tabel 4. 40 Indikator yang Paling Mempengaruhi Connectivity.....	170
Tabel 4. 41 Indikator yang Paling Mempengaruhi Information Services.....	173
Tabel 4. 42 Indikator yang Paling Mempengaruhi Operation Schedule.....	175
Tabel 4. 43 Indikator yang Paling Mempengaruhi Personalized Services	178
Tabel 4. 44 Indikator yang Paling Mempengaruhi Safety and Security	180
Tabel 4. 45 Indikator yang Paling Mempengaruhi Reliability.....	182
Tabel 4. 46 Indikator yang Paling Mempengaruhi Ticket Services.....	185
Tabel 4. 47 Indikator yang Paling Mempengaruhi Passenger Satisfaction.....	187
Tabel 4. 48 Indikator yang Paling Mempengaruhi Passenger Complaint.....	190
Tabel 4. 49 Indikator yang Paling Mempengaruhi Passenger Loyalty	192
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis	213

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : Kuesioner	A-1
LAMPIRAN B : Tabulasi Data Kuesioner	B-1
LAMPIRAN C : Hasil Uji Statistik	C-1
LAMPIRAN D: Hasil Pengujian Structural Equation Model.....	D-1
LAMPIRAN E : Hasil Turnitin.....	E-1

