

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan yang Maha Esa atas segala berkat dan rahmat yang telah diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “**Analisis Pengaruh *Pre-Flight Service Quality, In-Flight Service Quality, Post-Flight Service Quality* dan *Covid-19 Protocol Service Quality* Terhadap *Passenger Satisfaction* dan *Passenger Loyalty* Pada Penumpang Maskapai Lion Air Di Medan.**”

Tugas akhir ini ditulis sebagai salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar studi Strata Dua Magister pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis di Universitas Pelita Harapan Surabaya. Penulis menyadari bahwa tanpa bimbingan, bantuan, dan doa dari berbagai pihak, Tugas Akhir ini tidak akan dapat diselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dalam proses pengerjaan Tugas Akhir ini yakni kepada:

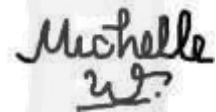
1. Bapak Dr. Ronald Suryaputra, S.T., M.M., CDM, CSMA, PMA, selaku *Executive Director* dan *Associate Dean* serta dosen pembimbing utama yang telah membantu dan mendukung dalam begitu banyak hal selama penulis berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
2. Ibu Dr. Amelia, S.E., M.M, RFP-I, CSMA, CDM, selaku ketua Program Studi Manajemen yang selalu membantu dan mendukung penulis ketika berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.
3. Bapak Dr. Ronald Suryaputra, S.T., M.M., CDM, CSMA, PMA, selaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan waktu dan tenaganya dalam membimbing saya menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik.
4. Ibu Dr. Amelia, S.E., M.M, RFP-I, CSMA, CDM, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan mendukung, memberikan perhatian dan waktunya dalam saya menyelesaikan tugas akhir ini.
5. Seluruh dosen yang telah mengajar penulis selama berkuliah di Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya dan Semanggi.
6. Seluruh Staf Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya yang telah

membantu penulis dalam kegiatan administrative selama berkuliah dan penyelesaian tugas akhir.

7. Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan moril, doa, dan kasih sayang sejak berkuliah hingga menyelesaikan tugas akhir.
8. Teman-teman yang telah memberikan dukungan dan semangat.
9. Pihak-pihak lain yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu, yang juga telah membantu dan mendukung saya pada masa perkuliahan dan penyelesaian tugas akhir.

Akhir kata, penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam Tugas Akhir ini. Oleh karena itu, kritik dan saran yang diberikan oleh pembaca akan sangat bermanfaat bagi penulis. Semoga Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membacanya.

Surabaya, 16 Desember 2022



Michelle Elvina

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	ii
DAFTAR ISI.....	iii
DAFTAR GAMBAR.....	iv
DAFTAR TABEL.....	v
DAFTAR LAMPIRAN	vi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Masalah.....	7
1.3 Rumusan Masalah	18
1.4 Tujuan Penelitian.....	19
1.5 Manfaat Penelitian	20
1.5.1 Manfaat Teoritis	20
1.5.2 Manfaat Praktis	20
1.6 Sistematika Penulisan.....	21
BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS.....	23
2.1 Landasan Teori.....	23
2.1.1 <i>Passenger Loyalty</i>	23
2.1.2 <i>Passenger Satisfaction</i>	26
2.1.3 <i>Service Quality</i>	28
2.1.3.1 <i>Pre-flight Service Quality</i>	30
2.1.3.2 <i>In-flight Service Quality</i>	31
2.1.3.3 <i>Post-flight Service Quality</i>	32
2.1.3.4 <i>Covid-19 Protocol Service Quality</i>	33
2.2 Penelitian Terdahulu	34
2.3 Pengembangan Hipotesis	38

2.3.1	Pengaruh <i>Pre-flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	38
2.3.2	Pengaruh <i>In-flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	39
2.3.3	Pengaruh <i>Post-flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	40
2.3.4	Pengaruh <i>Covid-19 Protocol Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	41
2.3.5	Pengaruh <i>Pre-Flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i> ..	41
2.3.6	Pengaruh <i>In-flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	42
2.3.7	Pengaruh <i>Post-flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i> ..	43
2.3.8	Pengaruh <i>Covid-19 Protocol Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	44
2.3.9	Pengaruh <i>Passenger Satisfaction</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	44
2.4	Model Penelitian	45
2.5	Bagan Alur Berpikir.....	46
BAB III METODOLOGI PENELITIAN		48
3.1	Jenis Penelitian.....	48
3.2	Populasi dan Sampel	49
3.2.1	Populasi.....	49
3.2.2	Sampel.....	50
3.3	Metode Pengumpulan Data	51
3.4	Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	54
3.5	Metode Analisis Data	56
3.5.1	Pengolahan Data.....	56
3.5.2	Pengujian Hipotesis.....	57
3.5.3	Uji Reliabilitas	70
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN		72
4.1	Gambaran Umum Lion Air	72

4.2	Analisis Data	73
4.2.1	Statistik Deskriptif	74
4.2.1.1	Karakteristik Responden	74
4.2.1.2	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
4.2.1.3	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
4.2.1.4	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
4.2.1.5	Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia	79
4.2.1.6	Tanggapan Responden	79
4.2.2	Analisis Deskriptif Variabel	89
4.2.2.1	Penjelasan Responden terhadap <i>Pre-Flight Service Quality</i>	89
4.2.2.2	Penjelasan Responden terhadap <i>In-Flight Service Quality</i>	90
4.2.2.3	Penjelasan Responden terhadap <i>Post-Fight Service Quality</i>	92
4.2.2.4	Penjelasan Responden terhadap <i>Covid-19 Protocol Service Quality</i>	94
4.2.2.5	Penjelasan Responden terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	97
4.2.2.6	Penjelasan Responden terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	98
4.2.3	Hasil Pengujian Kualitas Data	100
4.2.3.1	Evaluasi Normalitas Data	102
4.2.3.2	Evaluasi <i>Outliers</i>	103
4.2.3.2.1	<i>Univariate Outliers</i>	103
4.2.3.2.2	<i>Multivariate Outliers</i>	105
4.2.3.3	Evaluasi <i>Singularity</i> dan <i>Multicollinearity</i>	106
4.2.3.4	Analisa Faktor Konfirmatori (Confirmatory Factor Analysis)	107
4.2.3.4.1	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen	107
4.2.3.4.2	Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen	110
4.2.3.5	Analisis <i>Full Structural Equation Modelling</i>	112
4.2.3.6	Uji Reliability	115
4.2.4	Hasil Pengujian Hipotesis	116
4.3	Pembahasan	121

BAB V KESIMPULAN.....	158
5.1 Simpulan	158
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis	158
5.1.1.1 Pengaruh <i>Pre-Flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	158
5.1.1.2 Pengaruh <i>In-Flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	160
5.1.1.3 Pengaruh <i>Post-Flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	161
5.1.1.4 Pengaruh <i>Covid-19 Protocol Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i>	162
5.1.1.5 Pengaruh <i>Pre-Flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	163
5.1.1.6 Pengaruh <i>In-Flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	164
5.1.1.7 Pengaruh <i>Post-Flight Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	165
5.1.1.8 Pengaruh <i>Covid-19 Protocol Service Quality</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	166
5.1.1.9 Pengaruh <i>Passenger Satisfaction</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i>	167
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	168
5.2 Implikasi.....	170
5.2.1 Implikasi Teoritis	170
5.2.2 Implikasi Manajerial	171
5.3 Rekomendasi	177
DAFTAR PUSTAKA	179
LAMPIRAN.....	A-1

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Data Penumpang Domestik Tahun 2016.....	5
Gambar 1.2	Data Penumpang Domestik Tahun 2017.....	5
Gambar 1.3	Data Penumpang Domestik Tahun 2018.....	6
Gambar 1.4	Data Penumpang Domestik Tahun 2019.....	6
Gambar 1.5	Data Penumpang Domestik Tahun 2020.....	6
Gambar 1.6	Katalog Promosi Lion Air	9
Gambar 1.7	Operation Performance Maskapai tahun 2020	12
Gambar 2.1	Model Penelitian Terdahulu	36
Gambar 2.2	Model Penelitian Saat Ini	45
Gambar 2.3	Bagan Alur Berpikir	47
Gambar 3.1	Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	63
Gambar 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Gambar 4.2	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
Gambar 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	78
Gambar 4.4	Responden Berdasarkan Usia.....	79
Gambar 4.5	<i>Confirmatory Analysis Pre-flight Service Quality, In-flight Service Quality, Post-flight Service Quality, Covid-19 Protocol Service Quality, Passenger Satisfaction dan Passenger Loyalty.....</i>	108
Gambar 4.6	<i>Confirmatory Analysis Customer Satisfaction, Trust, dan Revisit Intention</i>	110
Gambar 4.7	<i>Full Structural Model.....</i>	113

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Desain Inti Kuisisioner	53
Tabel 3.2	Definisi Operasional Variabel	54
Tabel 3.3	Keterangan Indikator Konstruk	61
Tabel 3.4	Keterangan Hubungan Konstruk	62
Tabel 3.5	Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran	63
Tabel 3.6	<i>Goodness of Fit Index</i>	69
Tabel 4.1	Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	75
Tabel 4.2	Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	76
Tabel 4.3	Responden Berdasarkan Pekerjaan	77
Tabel 4.4	Responden Berdasarkan Usia	78
Tabel 4.5	Derajat Penilaian Setiap Variabel	79
Tabel 4.6	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Pre-flight Service Quality</i>	80
Tabel 4.7	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>In-flight Service Quality</i>	82
Tabel 4.8	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Post-flight Service Quality</i>	84
Tabel 4.9	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Covid-19 Protocol Service Quality</i>	86
Tabel 4.10	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Passenger Satisfaction</i>	87
Tabel 4.11	Statistik Deskriptif pada Variabel <i>Passenger Loyalty</i>	89
Tabel 4.12	Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Pre-Flight Service Quality</i>	90
Tabel 4.13	Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>In-Flight Service Quality</i>	91
Tabel 4.14	Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Post-Flight Service Quality</i>	93
Tabel 4.15	Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Covid-19 Service Quality</i>	95
Tabel 4.1.6	Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Passenger</i>	

	<i>Satisfaction</i>	97
Tabel 4.17	Distribusi Jawaban Responden terhadap variabel <i>Passenger Loyalty</i>	98
Tabel 4.18	<i>Goodness of Fit</i>	101
Tabel 4.19	Uji Normalitas Data	102
Tabel 4.20	Statistik Deskriptif Z-Score.....	104
Tabel 4.21	Uji <i>Multivariate Outlier</i>	106
Tabel 4.22	Hasil Deteksi <i>Singularity</i> dan <i>Collinearity</i>	107
Tabel 4.23	Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Pre-flight Service Quality, In-flight Service Quality, Post-flight Service Quality, Covid-19 Protocol Service Quality</i>	110
Tabel 4.24	Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading <i>Passenger Satisfaction</i> dan <i>Passenger Loyalty</i>	112
Tabel 4.25	Indeks Pengujian Kelayakan SEM.....	114
Tabel 4.26	<i>Regression Weight Full Structural Equation Model</i>	115
Tabel 4.27	Uji Reliability.....	116
Tabel 4.28	Hasil Uji Hipotesis	117
Tabel 4.29	Indikator variabel <i>Pre-flight Service Quality</i>	141
Tabel 4.30	Indikator <i>In-flight Service Quality</i>	143
Tabel 4.31	Indikator <i>Post-flight Service Quality</i>	147
Tabel 4.32	Indikator <i>Covid-19 Protocol Service Quality</i>	149
Tabel 4.33	Indikator <i>Passenger Satisfaction</i>	152
Tabel 4.34	Indikator <i>Passenger Loyalty</i>	154
Tabel 5.1	Implikasi Teori	170
Tabel 5.2	Implikasi Manajerial	175

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A: KUISIONER	A-1
LAMPIRAN B: TABULASI DATA KUISIONER	B-1
LAMPIRAN C: HASIL UJI STATISTIK DESKRIPTIF	C-1
LAMPIRAN D: HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL D-1	
LAMPIRAN E: HASIL TURNITIN	E-1

