

## Daftar Isi

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING KARYA TUGAS AKHIR.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR .....	iv
ABSTRAK .....	iv
ABSTRACT.....	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
Daftar Isi .....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL .....	Kesalahan! Bookmark tidak ditentukan.
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
Bab I.....	1
PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Batasan Masalah .....	23
1.3 Rumusan Masalah.....	23
1.4 Kontribusi Penelitian.....	24
1.5 Keterbatasan Penelitian .....	25
1.6 Sistematika Penulisan .....	25
BAB II .....	27
TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS .....	27
2.1 Landasan Teori .....	27
2.1.1 <i>Passenger Satisfaction</i> .....	27
2.1.2 <i>Passenger Complaints</i> .....	28
2.1.3 <i>Passenger Loyalty</i> .....	29
2.1.4 <i>Accessibility</i> .....	30
2.1.5 <i>Comfort</i> .....	32
2.1.6 <i>Connectivity</i> .....	34
2.1.7 <i>Information Services</i> .....	35
2.1.8 <i>Operation Schedule</i> .....	37
2.1.9 <i>Personalized Services</i> .....	38
2.1.10 <i>Reliability</i> .....	40
2.1.11 <i>Safety and Security</i> .....	41

2.1.12 <i>Ticket Service</i> .....	42
2.2 Penelitian Terdahulu .....	44
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	45
2.3.1 Pengaruh <i>Accessibility</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	45
2.3.2 Pengaruh <i>Comfort</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	45
2.3.3 Pengaruh <i>Connectivity</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	46
2.3.4 Pengaruh <i>Information Service</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	46
2.3.5 Pengaruh <i>Operation Schedule</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	47
2.3.6 Pengaruh <i>Personalized Services</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	47
2.3.7 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	48
2.3.8 Pengaruh <i>Safety and Security</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	48
2.3.9 Pengaruh <i>Ticket Service</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	49
2.3.10 Pengaruh <i>Passenger Satisfaction</i> terhadap <i>Passenger Complaint</i> .....	49
2.3.11 Pengaruh <i>Passenger Satisfaction</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i> .....	50
2.3.12 Pengaruh <i>Passenger Complaint</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i> .....	50
2.4 Model Penelitian.....	52
2.5 Bagan Alur Berpikir .....	53
<b>BAB III.....</b>	<b>56</b>
<b>METODOLOGI PENELITIAN .....</b>	<b>56</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	56
3.2 Populasi dan Sampel.....	57
3.2.1 Populasi.....	57
3.2.2 Sampel.....	57
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	59
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel .....	64
3.5 Metode Analisis Data .....	67
3.5.1 Uji Reliabilitas.....	81
<b>BAB IV .....</b>	<b>83</b>
<b>ANALISIS DATA .....</b>	<b>83</b>
4.1 Gambaran Umum .....	83
4.1.1 Batik Air .....	83
4.1.2 Profil Responden.....	84
4.1.2.1 Jenis Kelamin Responden .....	85
4.1.1.2 Usia Responden .....	86

<b>4.2 Analisis Data</b> .....	<b>87</b>
<b>4.2.1 Tanggapan Responden</b> .....	<b>88</b>
<b>4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel</b> .....	<b>108</b>
<b>4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Accessibility</i></b> .....	<b>108</b>
<b>4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Comfort</i></b> .....	<b>110</b>
<b>4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Connectivity</i></b> .....	<b>111</b>
<b>4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Information Services</i></b> .....	<b>114</b>
<b>4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Operation Schedule</i></b> .....	<b>115</b>
<b>4.2.2.6 Penjelasan Responden terhadap <i>Personalized Services</i></b> .....	<b>117</b>
<b>4.2.2.7 Penjelasan Responden terhadap <i>Safety and Security</i></b> .....	<b>118</b>
<b>4.2.2.8 Penjelasan Responden terhadap <i>Reliability</i></b> .....	<b>120</b>
<b>4.2.2.9 Penjelasan Responden terhadap <i>Ticket Service</i></b> .....	<b>121</b>
<b>4.2.2.10 Penjelasan Responden terhadap <i>Passenger Satisfaction</i></b> .....	<b>123</b>
<b>4.2.2.11 Penjelasan Responden terhadap <i>Passenger Complaint</i></b> .....	<b>124</b>
<b>4.2.2.12 Penjelasan Responden terhadap <i>Passenger Loyalty</i></b> .....	<b>126</b>
<b>4.2.3 Hasil Pengujian Kualitas Data</b> .....	<b>128</b>
<b>4.2.3.1 Evaluasi Normalitas Data</b> .....	<b>131</b>
<b>4.2.3.2 Evaluasi <i>Outliners</i></b> .....	<b>132</b>
<b>4.2.3.3 Univariate <i>Outliers</i></b> .....	<b>133</b>
<b>4.2.3.4 <i>Multivariate Outliers</i></b> .....	<b>134</b>
<b>4.2.3.5 Evaluasi <i>Multicollinearity</i> dan <i>Singularity</i></b> .....	<b>137</b>
<b>4.2.3.6 Analisis Faktor Konfirmatori (<i>Confirmatory Factor Analysis</i>)</b> .....	<b>137</b>
<b>4.2.3.6.1 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Eksogen</b> .....	<b>138</b>
<b>4.2.3.6.2 Analisis Faktor Konfirmatori Variabel Endogen</b> .....	<b>141</b>
<b>4.2.4 Analisis Full Structural Equation Modeling</b> .....	<b>143</b>
<b>4.2.5 Uji Reliability</b> .....	<b>149</b>
<b>4.2.6 Hasil Pengujian Hipotesis</b> .....	<b>152</b>
<b>4.2.6.1 Pengujian Hipotesis 1 (H1)</b> .....	<b>154</b>
<b>4.2.6.2 Pengujian Hipotesis 2 (H2)</b> .....	<b>154</b>
<b>4.2.6.3 Pengujian Hipotesis 3 (H3)</b> .....	<b>155</b>
<b>4.2.6.4 Pengujian Hipotesis 4 (H4)</b> .....	<b>156</b>
<b>4.2.6.5 Pengujian Hipotesis 5 (H5)</b> .....	<b>156</b>
<b>4.2.6.6 Pengujian Hipotesis 6 (H6)</b> .....	<b>157</b>
<b>4.2.6.7 Pengujian Hipotesis 7 (H7)</b> .....	<b>157</b>

4.2.6.8 Pengujian Hipotesis 8 (H8).....	158
4.2.6.9 Pengujian Hipotesis 9 (H9).....	159
4.2.6.10 Pengujian Hipotesis 10 (H10).....	159
4.2.6.11 Pengujian Hipotesis 11 (H11).....	160
4.2.6.12 Pengujian Hipotesis 12 (H12).....	160
4.3 Pembahasan.....	161
<b>BAB V .....</b>	<b>201</b>
<b>KESIMPULAN .....</b>	<b>201</b>
5.1 Simpulan .....	201
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	202
5.1.1.1 Pengaruh <i>Accessibility</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	202
5.1.1.2 Pengaruh <i>Comfort</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	203
5.1.1.3 Pengaruh <i>Connectivity</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	204
5.1.1.4 Pengaruh <i>Information Service</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	206
5.1.1.5 Pengaruh <i>Operation Schedule</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	207
5.1.1.6 Pengaruh <i>Personalized Services</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	209
5.1.1.7 Pengaruh <i>Reliability</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	210
5.1.1.8 Pengaruh <i>Safety and Security</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	211
5.1.1.9 Pengaruh <i>Ticket Service</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	212
5.1.1.10 Pengaruh <i>Passenger Satisfaction</i> terhadap <i>Passenger Loyalty</i> .....	213
5.1.1.11 Pengaruh <i>Passenger Satisfaction</i> terhadap <i>Passenger Complaint</i> .....	214
5.1.1.12 Pengaruh <i>Connectivity</i> terhadap <i>Passenger Satisfaction</i> .....	215
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	215
5.2 Implikasi .....	217
5.2.1 Implikasi Teoritis .....	217
5.2.2 Implikasi Manajerial .....	220
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	220
5.3 Rekomendasi.....	229
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>230</b>
<b>LAMPIRAN 1 : Kuesioner .....</b>	<b>246</b>
<b>Lampiran II: Tabulasi Kuesioner.....</b>	<b>1</b>

<b>LAMPIRAN III.....</b>	<b>1</b>
<b>HASIL UJI STATISTIK .....</b>	<b>1</b>
<b>LAMPIRAN D.....</b>	<b>15</b>
<b>HASIL PENGUJIAN STRUCTURAL EQUATION MODEL .....</b>	<b>15</b>
<b>LAMPIRAN E.....</b>	<b>20</b>
<b>HASIL PENGUJIAN TURNITIN.....</b>	<b>20</b>



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 1.1 Pangsa Pasar Maskapai di Indonesia tahun 2021 .....	3
Gambar 1.2 Jumlah Armada Batik Air.....	5
Gambar 1.3 Kabin Pesawat Batik Air .....	5
Gambar 1.4 Kabin Pesawat Garuda Indonesia.....	6
Gambar 1.5 Gedung Lion Air Tower di Jakarta .....	12
Gambar 1.6 Aplikasi Batik Air .....	13
Gambar 1.7 Kursi Pesawat Batik Air .....	14
Gambar 1.8 Jangkauan Rute Lion Air Group dari dan menuju Surabaya.....	15
Gambar 1.9 Informasi yang di SMS Batik Air ke Pelanggan .....	16
Gambar 1.10 Papan Waktu di Bandara .....	17
Gambar 1.11 Pelayanan pramugari Batik Air kepada Penumpang.....	18
Gambar 1.12 Boarding Pass Batik Air .....	18
Gambar 1.13 Pengecekan armada pesawat secara berkala .....	19
Gambar 1.14 Website Batik Air untuk layanan check in penumpang .....	20
Gambar 2.1 Model Penelitian .....	52
Gambar 3. 1 Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis .....	72
<b>Gambar 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....</b>	<b>85</b>
<b>Gambar 4. 2 Usia Responden.....</b>	<b>87</b>
<b>Gambar 4. 3 accessibility, comfort, connectivity, information service, operation schedule, personalized services, safety and security, reliability dan ticket service.</b>	<b>138</b>
<b>Gambar 4. 4 Passenger Satisfaction, Passenger Complaint, dan Passenger Loyalty .....</b>	<b>141</b>
<b>Gambar 4. 5 Full Structural Equation Model.....</b>	<b>144</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Perbandingan Harga Batik Air dan Garuda Indonesia yang sama-sama dalam kategori Full Service Airline .....	7
Tabel 1.2 Kompetitor Batik Air. ....	17
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner .....	61
Tabel 3. 2 Definisi Operasional Variabel .....	64
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk .....	70
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk .....	73
Tabel 3. 5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen dan Endogen .....	75
Tabel 3.6 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model (Goodness of Fit Index)...	81
Tabel 4. 1 Jenis Kelamin Responden .....	85
Tabel 4. 2 Usia Responden.....	86
Tabel 4. 3 Derajat Penelitian Setiap Variabel .....	88
Tabel 4. 4 Tanggapan Responden terhadap Accessibility .....	89
Tabel 4. 5 Tanggapan Responden terhadap Comfort .....	90
Tabel 4. 6 Tanggapan Responden terhadap Connectivity .....	92
Tabel 4. 7 Tanggapan Responden terhadap <i>Information Services</i> .....	94
Tabel 4. 8 Tanggapan Responden terhadap Operation Schedule .....	96
Tabel 4. 9 Tanggapan Responden terhadap Personalized Services .....	97
Tabel 4. 10 Tanggapan Responden terhadap Safety and Security .....	99
Tabel 4. 11 Tanggapan Responden terhadap Reliability.....	100
Tabel 4. 12 Tanggapan Responden terhadap Ticket Service .....	102
Tabel 4. 13 Tanggapan Responden terhadap Passenger Satisfaction .....	103
Tabel 4. 14 Tanggapan Responden terhadap Passenger Complaint.....	105
Tabel 4. 15 Tanggapan Responden terhadap Passenger Loyalty .....	107
Tabel 4. 16 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Accessibility .....	109
Tabel 4. 17 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Comfort.....	110
Tabel 4. 18 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Connectivity.....	112
Tabel 4. 19 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Information Services .....	114
Tabel 4. 20 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Operation Schedule .....	115
Tabel 4. 21 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Personalized Services .....	117
Tabel 4. 22 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Safety and Security .....	118
Tabel 4. 23 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Reliability .....	120
Tabel 4. 24 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Ticket Service ....	121

Tabel 4. 25 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Passenger Satisfaction.....	123
Tabel 4. 26 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Passenger Complaint.....	124
Tabel 4. 27 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel Passenger Loyalty .....	126
Tabel 4. 28 Goodness of Fit Indeks.....	130
Tabel 4. 29 Evaluasi Normalitas Data.....	131
Tabel 4. 30 Statistik Derkriptif Z-Score .....	133
Tabel 4. 31 Mahalanobis Distance .....	135
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 .....	139
Tabel 4. 33 Uji Bobot Faktor dan Nilai Faktor Loading Passenger Satisfaction, Passenger Complaint, dan Passenger Loyalty .....	142
Tabel 4. 34 Indeks Pengujian Kelayakan .....	145
Tabel 4. 35 Regression Weight Full Structural Equation Model .....	145
Tabel 4. 36 Uji Reliability .....	150
Tabel 4. 37 Hasil Uji Hipotesis .....	153
Tabel 4. 38 Indikator yang Paling Mempengaruhi Accessibility .....	170
Tabel 4. 39 Indikator yang Paling Mempengaruhi Comfort .....	173
Tabel 4. 40 Indikator yang Paling Mempengaruhi Connectivity .....	175
Tabel 4. 41 Indikator yang Paling Mempengaruhi Information Services .....	178
Tabel 4. 42 Indikator yang Paling Mempengaruhi Operation Schedule .....	181
Tabel 4. 43 Indikator yang Paling Mempengaruhi Personalized Services .....	183
Tabel 4. 44 Indikator yang Paling Mempengaruhi Safety and Security .....	186
Tabel 4. 45 Indikator yang Paling Mempengaruhi Reliability .....	188
Tabel 4. 46 Indikator yang Paling Mempengaruhi Ticket Services .....	190
Tabel 4. 47 Indikator yang Paling Mempengaruhi Passenger Satisfaction .....	193
Tabel 4. 48 Indikator yang Paling Mempengaruhi Passenger Complaint .....	195
Tabel 4. 49 Indikator yang Paling Mempengaruhi Passenger Loyalty .....	198
Tabel 5. 1 Implikasi Teoritis .....	217
Tabel 5. 2 Implikasi Manajerial .....	220



## **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

