

**PENGARUH DIMENSI BUKTI FISIK (TANGIBLE) DAN KEANDALAN
(RELIABILITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ATAS
PELAYANAN JASA PENERBANGAN
PADA PT. GARUDA INDONESIA (Persero) Tbk
BRANCH OFFICE PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Dibuat Oleh:

**Diah Purwaningsih
NIM 0611 3060 0509**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG**

2014

**PENGARUH DIMENSI BUKTI FISIK (TANGIBLE) DAN KEANDALAN
(RELIABILITY) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN ATAS
PELAYANAN JASA PENERBANGAN
PADA PT. GARUDA INDONESIA (Persero) Tbk
BRANCH OFFICE PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Untuk Memenuhi Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Program Studi Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

Dibuat Oleh:

**Diah Purwaningsih
NIM 0611 3060 0509**

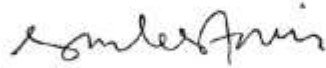
Palembang, Agustus 2014

Menyetujui,

Pembimbing I


**Hanifati Burhan, S.E., M.M.
NIP 195611181987032001**

Pembimbing II


**Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec.
NIP 197705212006042001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



**Hendra Sastrawinata, S.E., M.M.
NIP 197208182003121002**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
Jalan Srijaya Negara Bukit Besar Palembang 30139
Telp. 0711-353414, Fax. 0711-355918
E-mail: info@polsriwijaya.ac.id



SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Diah Purwaningsih
NIM : 061130600509
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Manajemen Pemasaran
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Dimensi Bukti Fisik (Tangible) dan Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa Penerbangan Pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut di atas beserta isinya merupakan hasil penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir bukanlah plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/salinan Laporan Akhir milik orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui oleh pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, Juli 2014

Yang membuat pernyataan



Diah Purwaningsih
NIM 061130600509

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Nama : Diah Purwaningsih
NIM : 061130600509
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis
Judul Laporan Akhir : Pengaruh Dimensi Bukti Fisik (Tangible) dan Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa Penerbangan Pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Ujian Laporan Akhir


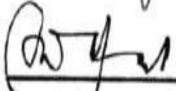

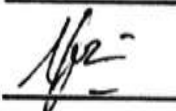
Jurusan Administrasi Bisnis

Dan dinyatakan LULUS

Pada hari: Jumat

Tanggal: 25 Juli 2014

TIM PENGUJI

No.	Nama	Tanda Tangan	Tanggal
1	<u>Pridson Mandiangan, S.E., M.M.</u> Ketua		18/8 2014
2	<u>Hanifati Burhan, S.E., M.M.</u> Anggota		18/8 2014
3	<u>H. Hadi Jauhari, S.E., M.Si.</u> Anggota		18/8 2014
4	<u>Afrizawati M, S.E., M.Si.</u> Anggota		18/8 2014

MOTTO:

Be Thankful for what you have;
you'll end up having more. If
you concentrate on what you
don't have, you will never have
enough.

-Oprah Winfrey-

DEDICATION:

For all people who light up my life:

- ♥ Ibu tersayang yang selalu mendoakan dan memberi semangat di hidup ini.
Dan kupersembahkan untuk Alm. Ayahanda tercinta di Surga.
- ♥ Kakakku tersayang, Andriati dan Abang Chris.
- ♥ Sahabat-sahabat kecilku, Meiti, Delly, Verra, Iin dan Vicka.
- ♥ Sahabat seperjuangan, Gita, Selpi dan Widia.
- ♥ Kedua dosen pembimbingku, Ibu Hani dan Ibu Sari.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan nikmatNya, saya dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya. Adapun judul dari laporan akhir ini adalah **Pengaruh Dimensi Bukti Fisik (*tangible*) dan Keandalan (*reliability*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Atas Pelayanan Jasa Penerbangan Pada PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk Branch Office Palembang.**

Laporan Akhir ini berisikan Seberapa besar pengaruh dimensi bukti fisik (*tangible*) dan keandalan (*reliability*) terhadap kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa penerbangan pada PT. Garuda Indonesia (persero) Tbk Branch Office Palembang dan Variabel manakah yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan atas pelayanan jasa penerbangan pada PT. Garuda Indonesia (persero) Tbk Branch Office Palembang.

Bantuan dari banyak pihak tidak terlepas dalam penyusunan laporan ini sehingga laporan ini dapat terselesaikan dengan baik dengan harapan dapat memberikan informasi yang bermanfaat bagi semua pihak.

Orang bijak mengatakan “tiada gading yang tak retak”, begitu pun dengan laporan ini tentunya tidak luput dari kesalahan dan kekurangan. Setiap kekeliruan yang terdapat dalam penulisan laporan ini merupakan kelalaian dan akan menjadi pembelajaran bagi saya di masa yang akan datang. Kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat saya harapkan demi kesempurnaan dalam penyusunan laporan-laporan selanjutnya. Terima kasih.

Palembang, Juni2014

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan Akhir ini, saya telah berusaha sebaik mungkin agar laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, namun saya menyadari bahwa di dalam laporan ini masih banyak terdapat kekuarangan baik dalam penyajian maupun penganalisaannya. Oleh karena itu dalam penulisan laporan ini ditunjang oleh pihak lain yang bersedia membantu dan membimbing saya dalam penyelesaiannya. Dalam kesempatan ini penulis ingin memberikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak RD. Kusumanto, S.T., M.M., selaku Direktur Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
2. Bapak Hendra Sastrawinata, S.E., M.M., selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
3. Bapak Heri Setiawan, S.E., MAB., selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya Palembang.
4. Ibu Hanifati Burhan, S.E., M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membantu mengarahkan dan membimbing dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
5. Ibu Sari Lestari Zainal Ridho, S.E., M.Ec., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu mengarahkan dan membimbing dalam menyelesaikan Laporan Akhir ini.
6. Bapak Syamsuddin Jusuf Souib, selaku General Manager PT. Garuda Indonesia (persero) Tbk Branch Office Palembang.
7. Bapak Hasymi, selaku Station and Services Manager PT. Garuda Indonesia (persero) Tbk Branch Office Palembang.
8. Ibu Mirantika, selaku Sekretaris PT. Garuda Indonesia (persero) Tbk Branch Office Palembang.
9. Seluruh staf ticketing, karyawan dan staf security PT. Garuda Indonesia (persero) Tbk Branch Office Palembang.
10. Seluruh Bapak/Ibu Dosen dan seluruh karyawan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

11. Rekan-rekan mahasiswa, khususnya kelas 6 NC Adisti, Aprianti, Bambang, Demokrasi, Dece, Febri, Gita, Alit, Kay, Maria, Nesya, Iman, Susan, Selvi, Rizki, Rahmi, Intan, Yenni, Windy, Puspa, Widia, Putrayang yang memberikan bantuan dan dukungan kepada saya dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
12. Teman-teman seperjuangan, Ihsan, Putri, Nadia, Fauzi, Sunita, Mae, Ria, dll.

Terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah ikut terlibat. Semoga semua kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan dari Allah SWT. Amin...

Palembang, Juni 2014

Penulis

ABSTRACT

The aim of this study are (1) to analyze the effect of tangible dimension and reliability dimension toward customer satisfaction of the flight services at PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Palembang. (2) to determine which the most dominant dimension effect toward customer satisfaction of the flight services at PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Branch Office Palembang. Data were collected through (1) questionnaire and (2) an interview. The result showed, first, *adjusted R square* had effect of the tangible dimensions and reliability dimension toward customer satisfaction. There were strong relationship between the tangible dimension and reliability dimension toward customer satisfaction of the flight services at PT. Garuda Indonesia (Persero) Tbk. Second, the regression coefficient indicated that the reliability dimension has more dominant factor affecting customer satisfaction. The highest indicator in the reliability variable was 'the cabin crew's services were friendly and politely', however the lowest indicator was 'timeliness flight'. The less dominant factor was tangible. The highest indicator in the tangible was 'well-dressed which worn by cabin crew' whereas, the lowest indicator was 'the staff reservation which worn well dressed'.

Key words: *Tangible, Reliability, Customer Satisfaction, Services.*

DAFTAR ISI

	Halaman
Halaman Judul	i
Lembar Pengesahan Laporan Akhir	ii
Surat Pernyataan Tidak Plagiat	iii
Lembar Pengesahan Penguji	iv
Motto	v
Kata Pengantar	vi
Ucapan Terima Kasih	vii
Abstract	ix
Daftar Isi	x
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xvii
Daftar Lampiran	xviii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	1
1.2 Perumusan Masalah	4
1.3 Ruang Lingkup	4
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian	4
1.4.1 Tujuan Penelitian	4
1.4.2 Manfaat Penelitian	4
1.5 Metodologi Penelitian.....	5
1.5.1 Ruang Lingkup Penelitian	5
1.5.2 Jenis dan Sumber Data	5

1.5.3	Teknik Pengumpulan Data	6
1.5.4	Analisa Data	6
1.5.4.1	Populasi dan Sampel	6
1.5.4.2	Teknik Sampling	7
1.5.4.3	Teknik Analisa Data.....	8
1.5.4.3.1	Metode Kualitatif.....	8
1.5.4.3.2	Metode Kuantitatif.....	9
BAB II	TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1	Jasa.....	12
2.1.1	Pengertian Jasa	12
2.1.2	Karakteristik Jasa.....	13
2.2	Kualitas Jasa	13
2.2.1	Pengertian Kualitas Jasa	14
2.2.2	Dimensi Kualitas Jasa.....	14
2.3	Identifikasi Pelanggan	15
2.4	Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4.1	Prinsip Dasar Kepuasan Pelanggan.....	16
2.4.2	Kriteria Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	18
BAB III	KEADAAN UMUM.....	21
3.1	Profil Perusahaan	21
3.2	Visi dan Misi Perusahaan	23
3.2.1	Visi Perusahaan	23
3.2.2	Misi Perusahaan.....	23
3.3	Sejarah Perusahaan	23
3.3.1	Pesawat	23

3.3.2	Logo.....	25
3.3.3	Perusahaan	27
3.4	Struktur Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi	28
3.4.1	Struktur Organisasi	29
3.4.2	Tugas Pokok dan Fungsi.....	29
3.5	Konsep Layanan	34
3.5.1	Sight.....	35
3.5.2	Sound	37
3.5.3	Scent	38
3.5.4	Taste.....	38
3.5.5	Touch	38
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN.....	40
4.1	Gambaran Umum Responden	40
4.1.1	Deskripsi Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	40
4.1.2	Deskripsi Responden Berdasarkan Usia.....	40
4.1.3	Deskripsi Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	41
4.1.4	Deskripsi Responden Berdasarkan Pekerjaan	42
4.2	Deskripsi Hasil Tanggapan Responden	43
4.2.1	Deskripsi Variabel Bukti Fisik (<i>tangible</i>).....	43
4.2.2	Deskripsi Variabel Keandalan (<i>reliability</i>)	50
4.2.3	Deskripsi Variabel Kepuasan Pelanggan	55
4.3	Uji Validitas dan Reliabilitas	60
4.3.1	Uji Validitas	60
4.3.2	Uji Reliabilitas	63
4.4	Analisis Data	63
4.4.1	Koefisien Determinasi.....	63
4.4.2	Uji – F	64

4.4.3 Uji – t	65
4.5 Analisis Regresi Berganda	66
4.6 Pembahasan Hasil Analisis Data.....	68
4.6.1 Persentase Pengaruh Dimensi Bukti Fisik dan Keandalan Terhadap Kepuasan Pelanggan	68
4.6.2 Faktor yang Paling Dominan Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	68
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	75
5.1 Kesimpulan.....	75
5.2 Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA	77
Lampiran-lampiran	79

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Penumpang Per Maskapai Penerbangan Domestik Indonesia.....	1
Tabel 1.2 Kriteria Interpretasi Skor	8
Tabel 1.3 Kriteria Penafsiran Hasil Perhitungan Responden	9
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	40
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Usia	41
Tabel 4.3 Responden Berdasarkan Pendidikan	41
Tabel 4.4 Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	42
Tabel 4.5 Staf reservasi berpakaian rapi.....	43
Tabel 4.6 Staf reservasi berpakaian bersih	44
Tabel 4.7 Staf reservasi berpakaian sopan.....	44
Tabel 4.8 Kenyamanan kursi pesawat	45
Tabel 4.9 Daya tarik interior pesawat.....	45
Tabel 4.10 Kebaruan pesawat terbang.....	46
Tabel 4.11 Kebersihan toilet dalam pesawat.....	46
Tabel 4.12 Keadaan di dalam pesawat bersih.....	47
Tabel 4.13 Kabin pesawat luas	47
Tabel 4.14 Fasilitas yang menarik seperti majalah, audio visual, hidangan makanan dan minuman	48
Tabel 4.15 Jenis pesawat memberikan kenyamanan pada penumpang...	48
Tabel 4.16 Awak kabin berpakaian rapi	49
Tabel 4.17 Awak kabin berpenampilan menarik.....	49

Tabel 4.18	Kelelulasaan tempat duduk.....	50
Tabel 4.19	Awak kabin memberikan sambutan yang baik kepada penumpang.....	50
Tabel 4.20	Ketepatan waktu penerbangan.....	51
Tabel 4.21	Awak kabin siap membantu penumpang.....	51
Tabel 4.22	Pelayanan awak kabin ramah dan santun	52
Tabel 4.23	Pelayanan staf reservasi ramah dan santun.....	52
Tabel 4.24	Staf reservasi memberikan sambutan yang baik.....	53
Tabel 4.25	Awak kabin bersikap simpatik menghadapi penumpang yang bermasalah	53
Tabel 4.26	Awak kabin memastikan penumpang duduk sesuai nomor kursi yang ada di <i>boarding pass</i>	54
Tabel 4.27	Awak kabin membantu merapikan bagasi.....	54
Tabel 4.28	Merasa puas terhadap pelayanan dan menggunakan kembali jasa penerbangan.....	55
Tabel 4.29	Merasa puas dan merekomendasikan kepada teman-teman..	55
Tabel 4.30	Merasa puas terhadap pelayanan Garuda Indonesia mulai dari reservasi hingga tiba di bandara tujuan	56
Tabel 4.31	Merasa puas terhadap keramahan dan kesantunan staf reservasi	56
Tabel 4.32	Merasa puas terhadap keramahan dan kesantunan awak kabin	57
Tabel 4.33	Merasa puas atas fasilitas di dalam pesawat.....	57
Tabel 4.34	Merasa puas karena penerbangan yang nyaman dan aman ...	58
Tabel 4.35	Merasa puas karena terjamin keselamatan selama	

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 3.1 Logo Garuda Klasik	25
Gambar 3.2 Logo Logo Oranye	25
Gambar 3.3 Logo Burung Modern.....	26
Gambar 3.4 Logo Sayap Alam.....	26
Gambar 3.5 Struktur Organisasi.....	29

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lembar Kunjungan Mahasiswa	79
Surat Izin Pengambilan Data.....	80
Kuesioner	81
Daftar Wawancara.....	86
Hasil Uji Validitas Variabel Bukti Fisik (tangible).....	87
Hasil Uji Validitas Variabel Keandalan (reliability).....	88
Hasil Uji Validitas Kepuasan Pelanggan	89
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Bukti Fisik (tangible).....	90
Hasil Uji Reliabilitas Variabel Keandalan (reliability).....	91
Hasil Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	92
Hasil Koefisien Determinasi	93
Hasil Uji-F.....	93
Hasil Uji-t.....	93
Hasil Analisis Regresi Berganda	94