

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INOVASI DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN LION AIR
DI SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian
Program Pendidikan Strata Satu
Jurusan Manajemen**



Oleh :

MOHAMAD KHILMI
NIM : 2009210279

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS
SURABAYA
2013**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INOVASI DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN LION AIR
DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

MOHAMAD KHILMI

NIM : 2009210279

Skripsi ini telah dibimbing
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 21 Oktober 2013



Drs. Irawan, M.M.

SKRIPSI
PENGARUH KUALITAS PELAYANAN, INOVASI DAN
CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN
DAN LOYALITAS PELANGGAN LION AIR
DI SURABAYA

Disusun oleh

MOHAMAD KHILMI

2009210279

Dipertahankan di depan Tim Penguji
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi
pada tanggal 16 Agustus 2013

Tim Penguji

Ketua : **Drs. Basuki Rachmat, SE.MM**



Sekretaris : **Drs. Irawan, M.M.**



Anggota : **Dra. Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah, M.Si.**



PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Mohamad Khilmi
Tempat, Tanggal Lahir : Gresik, 14 Oktober 1988
N.I.M : 2009210279
Jurusan : Manajemen
Program Pendidikan : Strata I
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul : Pengaruh Kualitas Pelayanan, Inovasi dan Citra perusahaan Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Lion Air di Surabaya.

Disetujui dan diterima baik oleh:

Ketua Program Studi S1 Manajemen,
Tanggal : 21 Oktober 2013



(Mellyza Silvi, SE, M.Si)

Dosen Pembimbing,
Tanggal : 21 Oktober 2013



(Drs. Irawan, M.M.)

MOTTO

JIKA KAMU YAKIN BISA MERAH IMPIAN ITU SESUNGGHNYA IMPIAN
ITU SUDAH ADA DI TANGANMU. GENGAMLAH DENGAN KERJA KERAS
DAN DOA DENGAN PENUH KEIKHLASAN.

HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah Puji syukur kepada ALLAH SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayahnya sehingga SKRIPSI ini bisa terselesaikan.

Skripsi ini saya persembahkan kepada semua orang yang telah membantu dan mendukung saya mulai awal sampai akhir dalam menyelesaikan skripsi ini.

- ❖ Terima kasih kepada kedua orang tua saya Ayah dan Ibu atas doa, dukungan, dan pengorbanan yang selalu diberikan. Terima kasih atas motivasi dan semangat yang diberikan. Motivasi dan semangat Ayah dan Ibu lah yang membuat saya selalu terinspirasi untuk menyelesaikan skripsi ini. Terima kasih Ayah dan Ibu selama ini telah menjadi motivator dalam hidup saya.
- ❖ Terima kasih kakak dan nenek atas dukungan, perjuangan dan doanya selama ini.
- ❖ Terima kasih untuk semua keluarga besarku.
- ❖ Bapak Drs. Irawan, M.M selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan arahnya mulai dari awal sampai akhir untuk membimbing saya menyelesaikan skripsi ini.
- ❖ Ibu Emma Julianti, S.C, M.M, selaku dosen wali saya.
- ❖ Semua dosen St Manajemen Pemasaran yang telah memberikan ilmu selama proses pembelajaran. Terima kasih atas ilmu yang telah diberikan.
- ❖ Terima kasih untuk teman – teman ababil (ABG labil) seperjuangan mulai awal sampai akhir: Osis (rezki), kholis, fauzi, Virgo, Mega, Ika, Phipin, Trsna, Chey, lis, Dian Wahyu, dan semua yang tidak disebutkan satu persatu sorry rek. Terima kasih atas bantuan dan kerjasamanya selama ini. Wah kangen kumpul – kumpul bareng lagi rek. Kangen semua canda tawa dan senyuman kalian.

- ❖ Terima kasih untuk teman – teman seperjuangan Skripsi: Riski, Fasta, lis, Depeng, Anggoro, Intan, Winny, Dio, Jaya, Rolop (Ivan). Akhirnya kita memenangkan perjuangan berat selama ini.
- ❖ Terima Kasih untuk teman – teman kos: Jageng, Andre, Helmi, Ro'uf, Iqbal
- ❖ Dan terakhir untuk semua pihak yang sudah berjasa memberikan dukungan serta do'anya untuk saya.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb.

Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN INOVASI DAN CITRA PERUSAHAAN TERHADAP KEPUASAN DAN LOYALITAS PELANGGAN LION AIR DI SURABAYA”. Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat penyelesaian program – program pendidikan Strata Satu (S-1) Jurusan Manajemen Konsentrasi Pemasaran di Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisannya masih terdapat banyak kekurangan, tetapi setidaknya semoga skripsi ini dapat memberikan kontribusi manfaat ilmu bagi pembaca khususnya mahasiswa jurusan manajemen konsentrasi pemasaran dalam memahami konsep tentang kualitas layanan, kemudahan penggunaan, kepuasan pelanggan, dan informasi lisan.

Tidak lupa pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang mendukung dan membantu penulis selama menjalani perkuliahan dan menyelesaikan skripsi ini :

1. Kedua orang tua Penulis yang telah memberikan dukungan sepenuhnya, menuntun Penulis dengan sabar serta doa restu yang selalu diberikan kepada Penulis

2. Drs. Irawan, M.M. selaku dosen pembimbing yang berperan banyak atas selesainya penulisan skripsi ini karena banyak meluangkan waktu dan tenaga untuk memberikan bimbingan, sehingga skripsi dapat terselesaikan dengan baik
3. Ibu Emma Julianti, S.E., MM. selaku dosen wali yang telah membimbing Penulis selama menempuh studi di STIE PERBANAS Surabaya
4. Ibu Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M, selaku pimpinan ketua STIE PERBANAS Surabaya
5. Ibu Mellyza Silvi, SE., M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Perbanas Surabaya.
6. Bapak Dr. Basuki Rachmat, SE., MM. selaku salah satu dosen Mata Kuliah Metodologi Penelitian dan dosen penguji penulis yang banyak memberikan bimbingan, saran, dukungan serta semangat. Beliau menjadi salah satu panutan dan inspirasi bagi penulis selama menyelesaikan skripsi.
7. Ibu Dra. Ec. Anek Maschudah, M. Si. selaku salah satu Dosen Penguji Skripsi dan karena beliau pulalah penulis termotivasi untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu dan berusaha memberikan yang terbaik bagi STIE Perbanas Surabaya.
8. Bapak/Ibu dosen konsentrasi pemasaran seluruhnya yang telah membantu penulis dalam pemahaman tentang konsep *marketing* selama penulis belajar di STIE Perbanas Surabaya.

9. Seluruh tenaga pengajar, karyawan akademik, karyawan perpustakaan dan pramubakti STIE Perbanas Surabaya.

Akhir kata penulis berharap semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang berkepentingan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surabaya, 30 Agustus 2013

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI.....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
DAFTAR LAMPIRAN	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I: PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.5 Sistematika Penulisan Skripsi	9
BAB II: TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Landasan Teori	16
2.2.1 Kualitas Pelayanan.....	16
2.2.2 Inovasi.....	19
2.2.3 Citra Perusahaan	20
2.2.4 Kepuasan Pelanggan	22
2.2.5 Loyalitas Pelanggan	24
2.3 Hubungan Antar Variabel	25
2.3.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	25
2.3.2 Pengaruh Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan	26
2.3.3 Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Kepuasan	26
2.3.4 Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan	27
2.4 Kerangka Pemikiran	27
2.5 Hipotesis Penelitian	28
BAB III: METODE PENELITIAN	30
3.1 Rancangan Penelitian	30
3.2 Batasan Penelitian	30
3.3 Identifikasi Variabel	31
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran variabel	31
3.5 Populasi, Sampel dan Teknik Pengambilan sampel	35

3.6 Instrumen Penelitian	36
3.7 Data dan Metode Pengumpulan Data	38
3.7.1 Jenis dan Sumber Data	38
3.7.2 Metode Pengumpulan Data	38
3.8 Validitas Dan Realibilitas Instrumen Penelitian	39
3.8.1 Uji Validitas	39
3.8.2 Uji Reliabilitas	39
3.9 Teknik Analisis Data	40
3.9.1 Analisis Deskriptif	40
3.9.2 Analisis Statistik	40
 BAB IV: Gambaran Subjek Penelitian dan Analisis Statistik	 48
4.1 Gambaran Subjek Penelitian	48
4.2 Analisis Data	51
4.3 Pembahasan	70
 BAB V: Kesimpulan dan Saran	 76
5.1 Kesimpulan	76
5.2 Keterbatasan Penelitian	76
5.3 Saran	77
 DAFTAR PUSTAKA	 80

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Rangkuman Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang	15
Tabel 3.1	Kisi-kisi Pernyataan Kuesioner	36
Tabel 3.1	Goodness Of Fit Indices	47
Tabel 4.1	Karakteristik Responden Menurut Usia	48
Tabel 4.2	Karakteristik Responden Menurut Pendidikan	49
Tabel 4.3	Karakteristik Responden Menurut Pekerjaan	49
Tabel 4.4	Karakteristik Responden Menurut Tujuan	50
Tabel 4.5	Karakteristik Responden Menurut Berapa Kali Menggunakan	51
Tabel 4.6	Rentang Skala Interval dari Kategori Lima Skor	52
Tabel 4.7	Tanggapan Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	52
Tabel 4.8	Tanggapan Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	53
Tabel 4.9	Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	53
Tabel 4.10	Tanggapan Responden Terhadap Inovasi	54
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Terhadap Citra Perusahaan	55
Tabel 4.12	Uji Validitas	55
Tabel 4.13	Uji Reliabilitas	57
Tabel 4.14	Uji Normalitas	58
Tabel 4.15	Uji Multivariate Outliers	60
Tabel 4.16	Z – Score	61
Tabel 4.17	Goodness Of Fit Full Structural Model Uji CFA	63
Tabel 4.18	Hasil Estimasi Model Uji CFA	63
Tabel 4.19	Modification Indices Model	64
Tabel 4.20	Goodness Of Fit Modifikasi CFA	66
Tabel 4.21	Goodness Of Fit Model Awal	67
Tabel 4.22	Goodness Of Fit Modifikasi SEM	68
Tabel 4.23	Regresssion Weight	69

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran	28
Gambar 4.1	Full Structural Model Uji CFA Awal	62
Gambar4.2	Full Structural Model Uji CFA Akhir	65
Gambar4.3	Structural Equation Modeling (SEM) Awal	67
Gambar4.4	Structural Equation Modeling (SEM) Akhir	68

DAFTAR LAMPIRAN

- LAMPIRAN 1: Kuesioner Penelitian
- LAMPIRAN 2: Data Responden
- LAMPIRAN 3: Tabulasi Data
- LAMPIRAN 4: Rekapitulasi Karakteristik Responden
- LAMPIRAN 5: Analisis Deskriptif
- LAMPIRAN 6: Analisis Frekuensi
- LAMPIRAN 7: Uji Normalitas
- LAMPIRAN 8: Mahalanobis Distance
- LAMPIRAN 9: Tabel Z - Score
- LAMPIRAN 10: Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- LAMPIRAN 11: Model Awal
- LAMPIRAN 12: Gambar Full Structural Model Uji CFA Awal
- LAMPIRAN 13: Hasil Estimasi Uji Model CFA Awal
- LAMPIRAN 14: Modification Indices Model (CFA)
- LAMPIRAN 15: Gambar Full Structural Model Uji CFA Akhir
- LAMPIRAN 16: Hasil Estimasi Uji Model CFA Akhir
- LAMPIRAN 17: Gambar Full Structural Equation Modeling Awal
- LAMPIRAN 18: Modification Indices Model (SEM)
- LAMPIRAN 19: Gambar Full Structural Equation Modeling Akhir
- LAMPIRAN 20: Hasil Estimasi SEM Akhir
- LAMPIRAN 21: Standardized Total Effect

***EFFECTS OF SERVICE QUALITY, INNOVATION AND CORPORATE
IMAGE ON CUSTOMER'S SATISFACTION AND LOYALTY OF LION AIR
IN SURABAYA***

Abstrac

The purpose of this study is to explore the effects of service quality, innovation and corporate image on customer's satisfaction and loyalty of Lion Air in Surabaya. After reviewing the literatures, the structural equation modeling (SEM) was conducted to test the research model. The data was collected from Lion Air' customers by the questionnaire at Juanda International Airport, Lion Air counter and customer who never use the services of the airline Lion Air in Surabaya. The results show that customer satisfaction has a statistical on customers loyalty, and service quality have a positive effect on customer satisfaction respectively. But having an insignificant positive innovation to customer satisfaction and corporate image significant negative effect.

Keywords - *Service quality, innovation, corporate image, satisfaction, loyalty*