

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KESELAMATAN  
DAN PROGRAM LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN  
PADA STUDI KASUS BATIK AIR DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen



Oleh :

**ADE SUKMA HARDINAWATI**  
**2014210228**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA**

**2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KESELAMATAN  
DAN PROGRAM LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN  
PADA STUDI KASUS BATIK AIR DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Penyelesaian  
Program Pendidikan Sarjana  
Program Studi Manajemen



Oleh :

**ADE SUKMA HARDINAWATI**

**NIM : 2014210228**

**SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI PERBANAS  
SURABAYA  
2018**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KESELAMATAN  
DAN PROGRAM LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN  
PADA STUDI KASUS BATIK AIR DI SURABAYA**

Diajukan oleh :

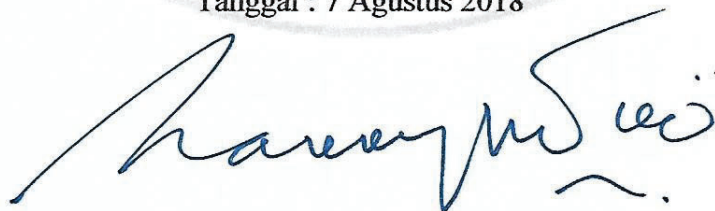
**ADE SUKMA HARDINAWATI**

**NIM : 2014210228**

Skripsi ini telah dibimbing  
dan dinyatakan siap diujikan

Dosen Pembimbing,

Tanggal : 7 Agustus 2018



**(Drs. Ec. Harry Widyanoro, M.Si)**

**SKRIPSI**

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KESELAMATAN  
DAN PROGRAM LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN  
PADA STUDI KASUS BATIK AIR DI SURABAYA**

Disusun oleh

**ADE SUKMA HARDINAWATI**  
**2014210228**

Dipertahankan di depan Tim Penguji  
dan dinyatakan Lulus Ujian Skripsi  
pada tanggal 16-08-2018

Tim Penguji

**Ketua** : (Prof. Dr. Dra. Tatik Suryani, Psi., M.M) .....

**Sekretaris** : (Drs. Ec. Harry Widyanoro, M.Si) .....

**Anggota** : (Burhanudin, SE., M.Si.) .....

**PENGESAHAN SKRIPSI**

**N a m a** : Ade Sukma Hardinawati  
**Tempat, Tanggal lahir** : Surabaya, 21 Juni 1996  
**NIM** : 2014210228  
**Program Studi** : Manajemen  
**Program Pendidikan** : Sarjana  
**Konsentrasi** : Manajemen Permasaran  
**J u d u l** : Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Keselamatan dan Program Loyalitas Terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Maskapai Penerbangan Pada Studi Kasus Batik Air Di Surabaya

**Disetujui dan diterima baik oleh :**

Ketua Program Studi Sarjana Manajemen

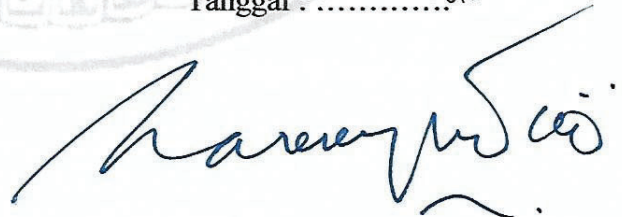
Dosen Pembimbing,

Tanggal : 25 - 11 - 2018

Tanggal : 28 - 11 - 2018



**Dr. Muazaroh, SE, MT**



**Drs. Ec. Harry Widiantoro, M.Si**

## MOTTO

*“ Forget the Mistake, Remember the Lesson”*

## PERSEMBAHAN

Segala syukur dan puji hanya bagi Allah SWT, oleh karena anugerah-Nya yang melimpah, kemurahan dan kasih setia yang besar akhirnya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini guna memenuhi salah satu persyaratan dalam mencapai Gelar Sarjana Manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, karena menyadari segala keterbatasan yang ada. Untuk itu demi sempurnanya skripsi ini, penulis sangat membutuhkan dukungan dan sumbangsih pikiran yang berupa kritik dan saran yang bersifat membangun.

Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin menyampaikan ucapan terimakasih yang sedalam-dalamnya kepada :

1. **Allah SWT**, karena telah memberi rahmat, karunia dan ridho – Nya sehingga saya mampu menyelesaikan skripsi dengan baik.
2. **Kedua Orang Tua dan Saudara**, karena telah memberi doa, semangat dan dukungan penuh dalam proses pembuatan skripsi sampai sidang skripsi.
3. **Drs. Ec. Harry Widyanoro, M.Si**, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing saya dan selalu memberi

motivasi hingga dapat menyelesaikan studi saya di STIE Perbanas Surabaya dengan tepat waktu.

4. **Naala, Nina dan Syarifudin**, yang telah menjadi teman baik dan teman untuk mengerjakan skripsi bersama - sama dan selalu mengingatkan satu sama lain.
5. **Bilqis Tsurroya, Rara Agnes, Fanny Witya, Putri Puspa**, karena menjadi team antar jemput terbaik dengan diwarnai berbagai cerita di sepanjang perjalanan.
6. **Wanda Rose**, karena telah sangat membantu saya dalam proses pembuatan skripsi, selalu membakar semangat saya dan memberi motivasi.
7. **MANTER 2014**, yang merupakan teman mulai dari semester satu hingga sekarang dengan segala kehebohan, drama dan kelucuannya yang dapat menjadi motivasi tersendiri.
8. Seluruh pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu. Terima kasih untuk 4 tahun yang sangat berkesan dan berharga di STIE Perbanas Surabaya.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas rahmat, hidayah, kemudahan dan pertolongan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Keselamatan dan Program Loyalitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Maskapai Penerbangan pada Studi Kasus Batik Air Di Surabaya” dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun dan dibuat untuk memenuhi salah satu syarat penyelesaian program pendidikan strata satu jurusan manajemen di STIE Perbanas Surabaya. Dalam penelitian ini, peneliti telah banyak mendapatkan bantuan dari banyak pihak baik secara langsung maupun tidak langsung, sehingga pada kesempatan ini peneliti menyampaikan terima kasih kepada yang saya hormati :

1. Bapak Drs. Ec. Harry Widyantoro, M.Si selaku Ketua Program Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya dan selaku dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan, bimbingan, saran dan waktu kepada peneliti selama penyusunan skripsi.
2. Ibu Dra.Ec. Aniek Maschudah Ilfitriah M.Si, selaku Dosen Wali yang telah memberikan arahan dan saran kepada peneliti selama studi di STIE Perbanas Surabaya.
3. Dr. Muazaroh, S.E, M.T. selaku ketua Program Studi Sarjana Manajemen STIE Perbanas Surabaya



4. Bapak Dr. Lutfi, SE., M.Fin selaku Ketua STIE Perbanas Surabaya.
5. Bapak dan Ibu Dosen beserta civitas akademika STIE Perbanas Surabaya
6. Orang tua, saudara dan keluarga, yang telah memberikan semangat dalam penelitian skripsi ini.

Karena kebaikan dan kebijakan beliau-beliau maka saya dapat menyelesaikan skripsi ini, semoga kebaikan dan jasa-jasa beliau mendapat balasan dari Tuhan YME.

Akhir kata semoga skripsi yang berjudul “Pengaruh Kualitas Layanan, Persepsi Keselamatan dan Program Loyalitas terhadap Kepuasan dan Loyalitas Penumpang Maskapai Penerbangan pada Studi Kasus Batik Air Di Surabaya” ini dapat memberikan manfaat dan inspirasi bagi pihak mahasiswa STIE Perbanas lain serta pihak-pihak yang terkait.

Surabaya, 21 Juli 2018

Peneliti

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN SIAP DIUJI .....	ii
HALAMAN LULUS UJIAN SKRIPSI .....	iii
HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
KATA PENGANTAR .....	vii
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiii
<i>ABSTRACT</i> .....	xiv
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar belakang.....	1
1.2. Rumusan masalah .....	7
1.3. Tujuan penelitian .....	7
1.4. Manfaat penelitian .....	8
1.5. Sistematika penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>11</b>
2.1 Penelitian terdahulu .....	11
2.2 Landasan teori.....	19
2.3 Hubungan antar varaibel.....	30
2.4 Kerangka pemikiran.....	35
2.5 Hipotesis penelitian.....	36
<b>BAB III METODE PENELITIAN.....</b>	<b>37</b>
3.1 Rancangan penelitian.....	37
3.2 Batasan penelitian .....	37
3.3 Identifikasi variabel .....	38
3.4 Definisi operasional dan pengukuran variabel.....	38
3.5 Populasi, sampel, dan teknik pengambilan sampel.....	43
3.6 Instrumen penelitian .....	45
3.7 Data dan metode pengumpulan data .....	48
3.8 Uji validitas dan reliabilitas instrument penelitian .....	48
3.9 Teknik Analisis data .....	50
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>54</b>
4.1. Gambaran subyek penelitian.....	54
4.2. Analisis data.....	60
4.3. Pembahasan .....	76

BAB V PENUTUP..... 81  
5.1 Kesimpulan ..... 81  
5.2 Keterbatasan penelitian ..... 82  
5.3 Saran ..... 82

DAFTAR RUJUKAN  
LAMPIRAN

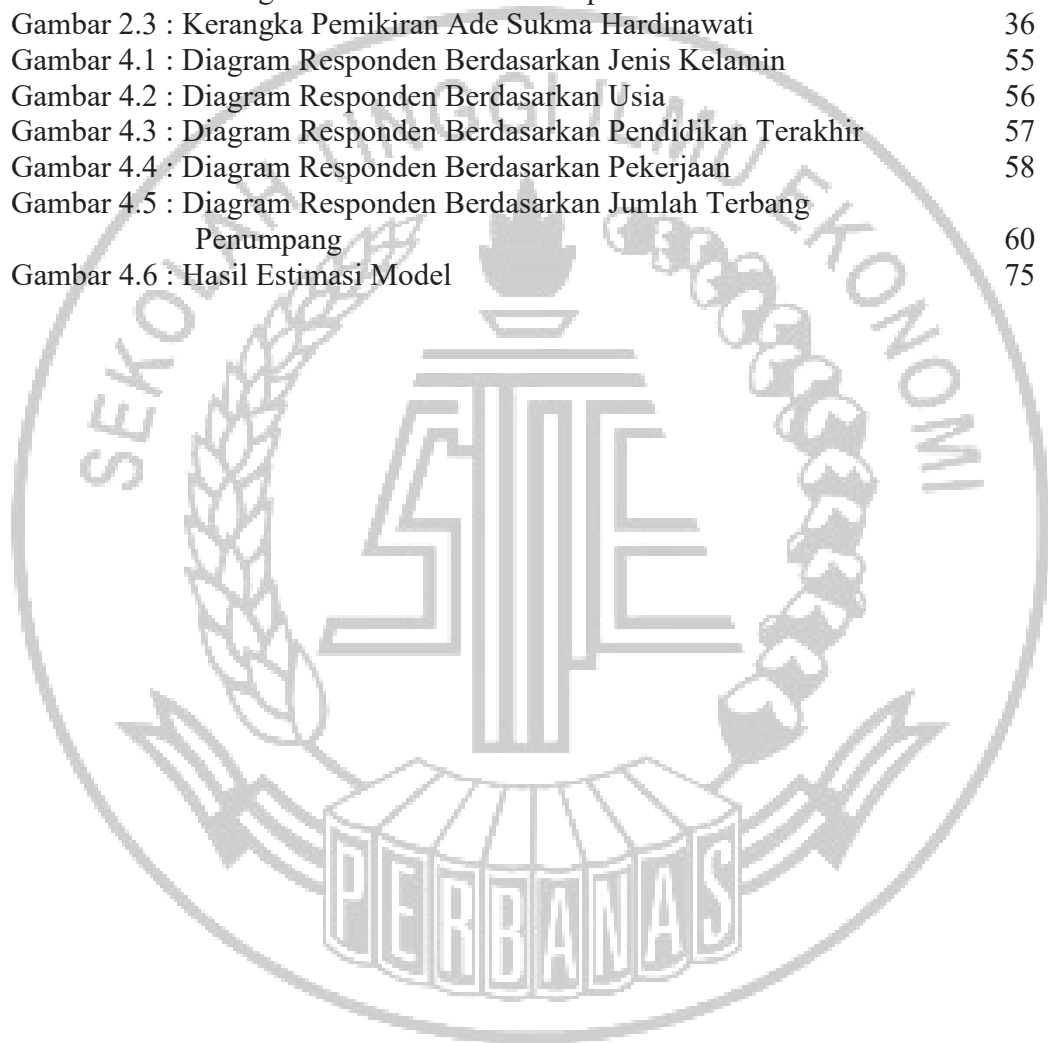


## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 : Jumlah Penumpang Lion Air Group	3
Tabel 2.1 : Persamaan Perbedaan Penelitian Terdahulu Dan Sekarang	16
Tabel 3.1 : Skala Likert	42
Tabel 3.2 : Kisi – Kisi Kuesioner	46
Tabel 4.1 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Tabel 4.2 : Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	56
Tabel 4.3 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Tabel 4.4 : Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Tabel 4.5 : Karakteristik Responden Berdasarkan Jumlah Perjalanan Dengan Maskapai Penerbangan Batik Air Dalam Satu Tahun	59
Tabel 4.6 : Rumus Interval Kelas	61
Tabel 4.7 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kualitas Layanan	62
Tabel 4.8 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Persepsi Keselamatan	63
Tabel 4.9 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Kepuasan Penumpang	64
Tabel 4.10 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Program Loyalitas	65
Tabel 4.11 : Hasil Tanggapan Responden Terhadap Variabel Loyalitas Penumpang	66
Tabel 4.12 : <i>Cross Loading</i> Sampel Kecil	68
Tabel 4.13 : <i>Average Variance Extracted (Ave)</i>	69
Tabel 4.14 : Hasil Uji Reliabilitas	69
Tabel 4.15 : Hasil Uji Validitas	70
Tabel 4.16 : Hasil Uji Validitas Diskriminan	71
Tabel 4.17 : Uji Reliabilitas Pada Variabel Laten	72
Tabel 4.18 : Persamaan Struktual	73
Tabel 4.19 : <i>Goodness Of Fit</i> Variabel Laten	74
Tabel 4.20 : Koefisien Jalur Model Persamaan Struktual	75

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 : Kerangka Pemikiran Maxwell Sandada Dan Bright Matibiri	13
Gambar 2.2 : Kerangka Pemikiran Raditha Hapsari	15
Gambar 2.3 : Kerangka Pemikiran Ade Sukma Hardinawati	36
Gambar 4.1 : Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	55
Gambar 4.2 : Diagram Responden Berdasarkan Usia	56
Gambar 4.3 : Diagram Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	57
Gambar 4.4 : Diagram Responden Berdasarkan Pekerjaan	58
Gambar 4.5 : Diagram Responden Berdasarkan Jumlah Terbang Penumpang	60
Gambar 4.6 : Hasil Estimasi Model	75



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner Penelitian V1
- Lampiran 2 : Kuesioner Penelitian V2
- Lampiran 3 : Tabulasi Data Sampel Kecil
- Lampiran 4 : Tabulasi Data Sampel Besar
- Lampiran 5 : Hasil Uji Kriteria Responden
- Lampiran 6 : Hasil Uji tanggapan Responden
- Lampiran 7 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Kecil
- Lampiran 8 : Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas Sampel Besar
- Lampiran 9 : Hasil Uji WarpPLS 6.0



**THE EFFECT OF SERVICE QUALITY, FREQUENT FLIER PROGRAMS  
AND SAFETY PERCEPTION ON SATISFACTION AND AIRLINES  
CUSTOMER LOYALTY IN CASE BATIK AIR ON SURABAYA**

**Ade Sukma Hardinawati**

e-mail : [2014210228@students.perbanas.ac.id](mailto:2014210228@students.perbanas.ac.id)

STIE Perbanas Surabaya

Griyo Mapan Sentosa CA – 26, Sidoarjo

***ABSTRACT***

*This research aims to identify the factors that make passenger loyal to Batik Air Indonesia airlines by investigating the impact of service quality and safety perception on passenger satisfaction and how satisfaction and frequent flyer program (FFP) influence on customer loyalty. The perception of 85 Indonesian Batik Air Indonesia Airlines passenger especially on Surabaya City were used to examine the relationships among the constructs. The key finding was that service quality positively influenced passenger satisfaction, and satisfaction was an important effect of passenger loyalty. The analysis also suggested that safety perception and FFP positively influence customer loyalty and their relationship was significant. The main contribution of this research is the development of a customer loyalty model for Batik Air Indonesia airlines. Knowledge of loyalty can help airline marketing managers in developing strategies for improving passenger load factors and profitability.*

*Key words : passenger loyalty, satisfaction, service quality, safety perception, frequent flier programs.*

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, PERSEPSI KESELAMATAN  
DAN PROGRAM LOYALITAS TERHADAP KEPUASAN DAN  
LOYALITAS PENUMPANG MASKAPAI PENERBANGAN  
PADA STUDI KASUS BATIK AIR DI SURABAYA**

**Ade Sukma Hardinawati**

e-mail : [2014210228@students.perbanas.ac.id](mailto:2014210228@students.perbanas.ac.id)

STIE Perbanas Surabaya

Griyo Mapan Sentosa CA – 26, Sidoarjo

**ABSTRAK**

Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi faktor yang dapat mempengaruhi loyalitas penumpang pada maskapai penerbangan Batik Air Indonesia dengan cara meneliti pengaruh kualitas layanan dan persepsi keselamatan pada kepuasan penumpang dan bagaimana kepuasan dan program loyalitas dapat mempengaruhi loyalitas penumpang. Pendapat dari 85 responden penumpang maskapai penerbangan Batik Air Indonesia khususnya pada kota Surabaya akan digunakan untuk menguji hubungan antar variabel. Hasilnya adalah kualitas layanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan, dan kepuasan merupakan efek penting dari loyalitas pelanggan. Hasil analisis juga menunjukkan bahwa persepsi keselamatan dan FFP secara positif mempengaruhi loyalitas pelanggan dan menghasilkan hubungan yang signifikan. Manfaat penelitian ini adalah untuk mengembangkan strategi loyalitas pelanggan untuk maskapai Batik Air Indonesia. Pengetahuan tentang kesetiaan penumpang dapat membantu manajer pemasaran maskapai dalam mengembangkan strategi untuk meningkatkan faktor beban penumpang dan profitabilitas.

Kata kunci : loyalitas penumpang, kepuasan , kualitas layanan, persepsi keselamatan, program loyalitas