

SUMMARY

ANALISIS HUBUNGAN KUALITAS PELAYANAN DENGAN KEPUASAN PELANGGAN GARUDA INDONESIA (STUDI KASUS DI CABANG CENGKARENG, BANTEN)

Created by METHA DITO

Subject : CABANG CENGKARENG, BANTEN
Subject Alt : ANALISIS
Keyword : ANALISIS HUBUNGAN
KUALITAS PELAYANAN DENGAN
KEPUASAN PELANGGAN

Description :

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tanggapan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Garuda Indonesia kepada pelanggan Garuda Indonesia yang telah menggunakan jasa pelayanan transportasi udara terhadap kepuasan pelanggan sehingga nantinya dapat memberikan input atau saran kepada pihak maskapai Garuda Indonesia. Metode penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif dan korelasi Rank Spearman

Berdasarkan hasil penelitian dan pengujian, diketahui bahwa dari total nilai yang diperoleh setiap dimensi kualitas pelayanan didapat nilai bobot sebesar 424 yaitu berada dirange 420-500, yang berarti sangat baik, sehingga dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di kabin pesawat Garuda Indonesia secara keseluruhan dinilai sangat baik. Diketahui bahwa dari total yang diperoleh setiap dimensi kepuasan pelanggan didapat nilai bobot sebesar 424 yaitu berada dirange 420-500, yang berarti sangat puas, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan di kabin pesawat Garuda Indonesia secara keseluruhan dinilai sangat puas.

Nilai kolerasi dari yang diperoleh dari uji analisis Rank Spearman adalah 0.990 yang artinya ada hubungan yang positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dengan tingkat kepuasan pelanggan Garuda Indonesia saat di kabin pesawat, dimana semakin baik pelaksanaan kualitas pelayanan semakin puas pelanggannya, dan nilai kolerasi untuk setiap masing-masing dimensi yaitu: dimesi Tangible sebesar 0,831, dimensi Reliability sebesar 0,862, dimensi Responsiveness sebesar 0,831, dimensi Assurance sebesar 0,777, dan dimensi Emphaty sebesar 0,797.

Nilai R Square atau besarnya pengaruh dari lima dimensi kualitas pelayanan yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah untuk dimesi Tangible sebesar 70,1%, dimensi Reliability sebesar 70,4%, dimensi Responsiveness sebesar 63,3%, dimensi Assurance sebesar 69,2%, dan dimensi Emphaty sebesar 70,2%.

Date Create : 23/01/2015

Type : Text
Format : pdf
Language : Indonesian
Identifier : UEU-Undergraduate-undergraduate_2007-11-084
Collection : undergraduate_2007-11-084
Source : Undergraduate these economy of faculty
Relation Collection Universitas Esa Unggul
COverage : Civitas Akademika Universitas Esa Unggul
Right : copyright2015@esaunggullibrary

Full file - Member Only

If You want to view FullText...Please Register as MEMBER

Contact Person :

Astrid Chrisafi (mutiaraadinda@yahoo.com)

Thank You,

Astrid (astrid.chrisafi@esaunggul.ac.id)

Supervisor