

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
ABSTRAKSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xvii
DAFTAR LAMPIRAN	xix

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi dan Pembatasan Masalah	4
C. Pembatasan Masalah	5
D. Perumusan Masalah	6
E. Tujuan Penelitian	6
F. Manfaat Penelitian	7
G. Sistematika Penelitian	8

BAB II	LANDASAN TEORI	
	A. Jasa	11
	B. Karakteristik Jasa	12
	C. Kualitas Pelayanan	13
	D. Kepuasan	19
	E. Kerangka Pikir	23
	F. Hipotesis	26
 BAB III	 METODE PENELITIAN	
	A. Tempat dan Waktu Penelitian	27
	B. Jenis dan Sumber Data	27
	C. Populasi dan Sampel	28
	D. Metode Pengumpulan Data	29
	E. Metode Analisis Data	30
	F. Definisi Operasional Variabel	33
 BAB IV	 GAMBARAN UMUM RESPONDEN	
	A. Gambaran Umum Responden Menurut Jenis Kelamin	37
	B. Gambaran Umum Responden Menurut Usia	38
	C. Gambaran Umum Responden Menurut Pendidikan	38

D. Gambaran Umum Responden Menurut Pekerjaan	39
E. Gambaran Umum Responden Menurut pendapatan Perbulan	40
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
A. Deskriptif Data Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia	41
B. Deskriptif Data Hasil Penelitian Kepuasan Pelayanan Garuda Indonesia	55
C. Analisis Rank Spearman	68
D. Uji Hipotesis dan Keputusan	77
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN	
A. Kesimpulan	79
B. Saran	83
DAFTAR PUSTAKA	85
LAMPIRAN	86

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	: Top Brand Index Kategori Airlines	2
Tabel 3.1	: Bobot Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan	31
Tabel 3.2	: Kategori Range untuk Kualitas pelayanan dan kepuasan Pelanggan	32
Tabel 3.3	: Tingkat Keeratan Hubungan Variabel X dan variabel Y	33
Tabel 3.4	: Dimensi Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan	35
Tabel 4.1	: Gambaran Umum Responden Menurut Jenis Kelamin	37
Tabel 4.2	: Gambaran Umum Responden Menurut Usia	38
Tabel 4.3	: Gambaran Umum Responden Menurut Latar Belakang Pendidikan	39
Tabel 4.4	: Gambaran Umum Responden menurut pekerjaan	39
Tabel 4.5	: Gambaran Umum Responden Menurut Pendapatan Perbulan	40
Tabel 5.1	: Kondisi Kabin Pesawat Yang nyaman	41
Tabel 5.2	: Kebersihan Ruang Kabin Pesawat Yang Terawat	42
Tabel 5.3	: Kerapihan Awak Kabin Pesawat	42
Tabel 5.4	: Penampilan Fasilitas Kabin Pesawat Yang Moderen	43
Tabel 5.5	: Kesesuaian Pelaksanaan Pelayanan Dengan Jadwal Yang Telah Disusun	43

Tabel 5.6	: Perhatian Yang Sungguh-Sungguh Awak Kabin Terhadap Pelanggan Yang Mendapatkan Masalah	44
Tabel 5.7	: Keandalan Awak Kabin Dalam Penyampaian Jasa Dan Awal Hingga Akhir	44
Tabel 5.8	: Ketepatan Waktu Pelayanan Sesuai Dengan Janji Yang Diberikan	45
Tabel 5.9	: Keakuratan Dalam Penjelasan Penggunaan Peralatan Saat Di Kabin Pesawat	45
Tabel 5.10	: Kejelasan Penyampaian Informasi Yang Diberikan Oleh Kabin Pesawat	46
Tabel 5.11	: Kesediaan Awak Kabin Dalam Memberikan Layanan Dengan Cepat	46
Tabel 5.12	: Kesediaan Awak Kabin Dalam Membantu Kesulitan Yang Dihadapi Pelanggan	47
Tabel 5.13	: Keluangan Waktu Awak Kabin Untuk Menghadapi Permintaan Pelanggan Dengan Cepat	47
Tabel 5.14	: Kemampuan Awak Kabin Saat Di Kabin Pesawat	48
Tabel 5.15	: Perasaan Aman Selama Berurusan Dengan Awak Kabin	48
Tabel 5.16	: Kesabaran Awak Kabin Dalam Menangani Pelanggan	49
Tabel 5.17	: Dukungan Awak Kabin Dalam Melaksanakan Tugas Saat Di Kabin Pesawat	49

Tabel 5.18	: Perhatian Secara Umum Awak Kabin Kepada Pelanggan	50
Tabel 5.19	: Perhatian Secara Personal Awak Kabin Kepada Pelanggan	50
Tabel 5.20	: Pemahaman Awak Kabin Akan Kebutuhan Pelanggan Saat Di Kabin Pesawat	51
Tabel 5.21	: Kesungguhan Perusahaan Garuda Indonesia Dalam Memenuhi Kepentingan Pelanggan Saat Di Kabin Pesawat	51
Tabel 5.22	: Keluwesan dan Kesesuaian Jam Berangkat dengan Kesibukan Pelanggan	52
Tabel 5.23	: Rekapulasi Jumlah Nilai Indikator Kualitas Pelayanan garuda Indonesia	52
Tabel 5.24	: Kondisi Kabin Pesawat Yang Nyaman	55
Tabel 5.25	: Kebersihan Ruang Kabin Pesawat Yang Terawat	55
Tabel 5.26	: Kerapihan Awak Kabin Pesawat	56
Tabel 5.27	: Penampilan Fasilitas Kabin Pesawat Yang Moderen	56
Tabel 5.28	: Kesesuaian Pelaksanakan Pelayanan Dengan Jadwal Yang Telah Disusun	57
Tabel 5.29	: Perhatian Yang Sungguh-Sungguh Awak Kabin Terhadap Pelanggan Yang Mendapatkan Masalah	57
Tabel 5.30	: Keandalan Awak Kabin Dalam Penyampaian Jasa Dan Awal Hingga Akhir	58

Tabel 5.31	: Ketepatan Waktu Pelayanan Sesuai Dengan Janji Yang Diberikan	58
Tabel 5.32	: Keakuratan Dalam Penjelasan Penggunaan Peralatan Saat Di Kabin Pesawat	59
Tabel 5.33	: Kejelasan Penyampaian Informasi Yang Diberikan Oleh Kabin Pesawat	59
Tabel 5.34	: Kesiediaan Awak Kabin Dalam Memberikan Layanan Dengan Cepat	60
Tabel 5.35	: Kesiediaan Awak Kabin Dalam Membantu Kesulitan Yang Dihadapi Pelanggan	60
Tabel 5.36	: Keluasan Waktu Awak Kabin Untuk Menghadapi Permintaan Pelanggan Dengan Cepat	61
Tabel 5.37	: Kemampuan Awak Kabin Saat Di Kabin Pesawat	61
Tabel 5.38	: Perasaan Aman Selama Berurusan Dengan Awak Kabin	62
Tabel 5.39	: Kesabaran Awak Kabin Dalam Menangani Pelanggan	62
Tabel 5.40	: Dukungan Awak Kabin Dalam Melaksanakan Tugas Saat Di Kabin Pesawat	63
Tabel 5.41	: Perhatian Secara Umum Awak Kabin Kepada Pelanggan	63
Tabel 5.42	: Perhatian Secara Personal Awak Kabin Kepada Pelanggan	64
Tabel 5.43	: Pemahaman Awak Kabin Akan Kebutuhan Pelanggan Saat Di Kabin Pesawat	64

Tabel 5.44	: Kesungguhan Perusahaan Garuda Indonesia Dalam Memenuhi Kepentingan Pelanggan Saat Di Kabin Pesawat	65
Tabel 5.45	: Keluwesan dan Kesesuaian Jam Berangkat dengan Kesibukan Pelanggan	65
Tabel 5.46	: Rekapulasi Jumlah Nilai Indikator Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia	66
Tabel 5.47	: Hubungan Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia dari dimensi Bukti langsung (Tangible) terhadap Kepuasan Pelanggan Garuda Indonesia	69
Tabel 5.48	: Pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi Tangible terhadap Kepuasan pelanggan	69
Tabel 5.49	: Hubungan Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia dari dimensi Keandalan (Reliability) terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia	70
Tabel 5.50	: Pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi Reliability terhadap Kepuasan pelanggan	70
Tabel 5.51	: Hubungan Kualitas pelayanan Garuda Indonesia dari Dimensi Daya Tanggap (Resposiveness) terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia	71
Tabel 5.52	: Pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi Responsiveness Terhadap kepuasan pelanggan	71

Tabel 5.53	: Hubungan Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia dari Dimensi Jaminan (Assurance) terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indonesia	72
Tabel 5.54	: Pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi Jaminan (Assuarance) Terhadap kepuasan pelanggan	72
Tabel 5.55	: Hubungan Kualitas Pelayanan Garuda Indonesia dari Dimensi Emphaty terhadap kepuasan pelanggan Garuda Indnesia	73
Tabel 5.56	: Pengaruh kualitas pelayanan untuk dimensi Emphaty terhadap Kepuasan pelanggan	73
Tabel 5.57	: Hubungan Kualitas pelayanan Garuda Indonesia terhadap Kepuasan pelanggan Garuda Indonesia	74
Tabel 5.58	: Rekapulasi Hubungan dimensi kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan	74
Tabel 5.59	: Rakapulasi pengaruh dimensi kualitas pelayanan terhadap Kepuasan pelanggan	75

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 kerangka Pikir Penelitian	25
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	: Kuesioner	74
Lampiran 2	: Tabulasi kualitas n 30.....	74
Lampiran 3	: Tabulasi kepuasan pelanggan n 30.....	75
Lampiran 4	: Tabulasi kualitas n 100.....	74
Lampiran 5	: Tabulasi kepuasan pelanggan n 100.....	75
Lampiran 6	: Hasil uji analisis.....	75

