

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI CITILINK NDONESIA TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI BANDAR UDARA SULTAN THAHA JAMBI

Dosen Pembimbing: Amelia Puspa Tamara, S.E., M.M

Penulis: Putra Rianto

170809410

INTISARI

Seiring perkembangan jaman, transportasi di Indonesia sangat diperlukan bagi semua kalangan. Salah satunya jasa transportasi yang sering digunakan oleh masyarakat saat ini adalah transportasi udara, meningkatnya jumlah penumpang tersebut menunjukkan bahwa antusiasme dan minat penumpang dalam menggunakan jasa layanan angkutan udara semakin tinggi. Dengan meningkatnya jumlah penumpang kualitas pelayanan yang diberikan sebuah perusahaan Maskapai pun berbeda-beda seperti pelayanan yang diberikan PT Citilink Indonesia. Pelayanan yang optimal diharapkan dapat memenuhi harapan konsumennya, rumusan masalah dalam penelitian ini bagaimana pengaruh kualitas pelayanan yang dilihat dari lima dimensi: tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan Citilink Indonesia di Bandara Sultan Thaha Jambi.

Penelitian ini menggunakan data kuesioner dengan populasi seluruh penumpang Maskapai Citilink di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi dan sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Metode yang digunakan yaitu kuantitatif non probability sampling. Data diolah menggunakan SPSS. Untuk menguji hipotesis digunakan regresi berganda dengan melakukan uji T dan uji F.

Hasil penelitian ini menunjukan bahwa uji T untuk variabel tangible dengan nilai signifikan $0.307 > 0.05$, reliability $0.528 > 0.05$, responsiveness $0.197 > 0.05$ tidak ada pengaruh yang signifikan sedangkan variabel assurance dengan nilai signifikan $0.019 < 0.05$ dan empathy $0.08 < 0.05$ sehingga dapat dikatakan 2 variabel tersebut terdapat pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan Maskapai Citilink Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi dan untuk hasil uji F dengan nilai $f_{hitung} 40.982 > f_{tabel} 2,31$ yang artinya kualitas pelayanan yang terdiri dari (tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy) secara bersama-sama memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pelanggan jasa penerbangan PT. Citilink Indonesia di Bandar Udara Sultan Thaha Jambi.

Kata kunci : Kualitas pelayanan, Maskapai Citilink dan Kepuasan pelanggan

THE QUALITY OF CITILINK INDONESIA AIRLINE SERVICE TO THE SATISFACTION OF CUSTOMER AT SULTAN THAHA AIRPORT

Supervisor : Amelia Puspa Tamara, S.E., M.M

Writer by Putra Rianto

170809410

ABSTRACT

With the age of development, transportation in Indonesia was necessary for society. Among the transportation services that people currently use is air transportation. The increasing number of passengers indicates that there is an increasing enthusiasm and interest on air transport services. With growing Numbers of passengers the quality of service one Airline provides varies like a service rendered from Citilink Indonesia. Optimal service is expected to fill up the expectations of the consumer. The problem in this research is how the quality of service as seen from five dimensions: tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy To the customer's satisfaction of the flight service Citilink Indonesia Airlines at the Sultan Thaha Airport.

The research used file questionnaire's with a population that's all the passengers of the Citilink Airline at Sultan Thaha Airpot and then the sample uses as many as 100 respondents. The method used quantitative with non probability sampling. Data processed used the SPSS. For testing hypotheses uses multiple regression by using T-test and F-test.

The results of this research have shown that the T test for variable tangible with significant value $0.307 > 0.05$, reliability $0.528 > 0.05$, responsiveness $0.197 > 0.05$ has no significant impact whereas variable assurance with significant value $0.019 < 0.05$ and empathy $0.08 < 0.05$ there is a significant impact on customer satisfaction And for the results of F test with an f count $40.982 > t$ table 2,31 which means quality of service consist of (tangible, reliability, responsiveness, assurance and empathy) together giving a significant impact To the customer's satisfaction of the flight service of Citilink Indonesia Airlines

Key Words: Quality of service, Citilink Airline and Customer satisfaction.