

Pengaruh Kualitas Layanan Staf PT Garuda Indonesia terhadap Loyalitas Penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok. Skripsi. Program Studi Diploma IV Manajemen Transportasi Udara, Jenjang Sarjana, Program Diploma IV, Sekolah Tinggi Teknologi Kedirgantaraan Yogyakarta.

Pembimbing: Suprapti S.H.,M.Hum

Penulis: Dita Mutia

ABSTRAK

Sebagai perusahaan yang bergerak di bidang jasa, PT Garuda Indonesia sesuai dengan prinsipnya sebagai “Full Service Airline”, yaitu menganggap layanan yang berkualitas sebagai yang utama, tentunya harus memperhatikan kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggannya. Pelanggan merupakan faktor penentu bagi kelangsungan hidup perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk 1) mengetahui kualitas layanan yang diberikan oleh staff PT Garuda Indonesia terhadap loyalitas penumpang maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok, dan 2) mengetahui Seberapa besar pengaruh kualitas layanan staff PT Garuda Indonesia terhadap loyalitas penumpang maskapai penerbangan Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok.

Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif. Instrumen yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuesioner. Kuesioner disebarakan pada 100 responden yang ditetapkan sebagai sampel penelitian. Analisis data yang digunakan adalah analisis regresi linier sederhana dengan dibantu software SPSS.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh signifikan kualitas layanan terhadap loyalitas penumpang di maskapai Garuda Indonesia pada Bandar Udara Internasional Lombok. Hasil tersebut menunjukkan bahwa loyalitas penumpang tidak terlepas dari kualitas layanan yang diberikan oleh staff maskapai Garuda Indonesia di Bandar Udara Internasional Lombok. Hal tersebut dibuktikan dari nilai probabilitas (sig) penelitian variabel kualitas layanan adalah sebesar 0,00 dengan nilai T hitung (5,548) > T tabel (1,660). Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa besar pengaruh kualitas layanan staff maskapai Garuda Indonesia terhadap loyalitas penumpang di Bandar Udara Internasional Lombok adalah sebesar 23,9 % dan sebesar 76,1 % loyalitas penumpang dihasilkan dari variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

Kata Kunci: Kualitas Layanan, Loyalitas Penumpang

Effect of Service Quality of PT Garuda Indonesia Staff on Passenger Loyalty at Lombok International Airport. Degree, Diploma IV Program, Yogyakarta Aerospace Technology College.

Supervisor: Suprapti S.H.,M.Hum

Author: Dita Mutia

ABSTRACT

As a company engaged in the service sector, PT Garuda Indonesia in accordance with its principles as a "Full Service Airline", which considers quality service as the main, of course, must pay attention to the quality of service provided to its customers. Customers are a determining factor for the survival of the company. This study aims to 1) determine the quality of service provided by the staff of PT Garuda Indonesia to the loyalty of Garuda Indonesia airline passengers at Lombok International Airport, and 2) to determine how much influence the quality of service staff of PT Garuda Indonesia has on the loyalty of Garuda Indonesia airline passengers in Lombok International Airport.

This research uses quantitative methods. The instrumen used in this study was a questionnaire. The questionnaire was distributed to 100 respondents who were assigned as research samples. The data analysis used is simple linear regression analysis with the help of SPSS software.

The results of this study indicate that there is a significant effect of service quality on passenger loyalty on the Garuda Indonesia airline at Lombok International Airport. These results indicate that passenger loyalty is inseparable from the quality of service provided by Garuda Indonesia airline staff at Lombok International Airport. This is evidenced by the probability value (sig) of the research on service quality variables is 0.00 with a value of T count (5,548) > T table (1.660). The results of this study also show that the influence of the service quality of Garuda Indonesia airline staff on passenger loyalty in Lombok International Airport is 23.9% and 76.1% of passenger loyalty results from other variables not examined in this study.

Keywords: Service Quality, Passenger Loyalty, PT Garuda Indonesia