

## Abstrak

ANALISIS PENGARUH  
KUALITAS PELAYANAN TERHADAP CITRA PERUSAHAAN  
PADA MASKAPAI BATIK AIR  
Oleh  
EFRIAN BELIANASA (170109026)

Pelayanan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam dunia penerbangan hal ini dikarenakan pelayanan yang baik bedampak pada kepuasan pelanggan, saat pengguna jasa mendapatkan pelayanan yang baik dan nyaman dalam perjalannya maka mereka akan kembali menggunakan jasa tersebut dan memberikan kesan yang positif serta dampak yang baik bagi citra maskapai penerbangan itu sendiri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap citra perusahaan pada maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah penumpang yang menggunakan jasa Maskapai Batik Air di Bandar Udara Internasional Yogyakarta dengan sampel penelitian berjumlah 100 orang. Instrumen dalam penelitian ini menggunakan angket. Analisis data menggunakan regresi linear sederhana, uji t, dan uji determinasi.

Berdasarkan Uji Regresi yang dilakukan, diperoleh koefisien regresi Variabel Kualitas Pelayanan sebesar 0,574. Koefisien Regresi tersebut bernilai positif, disimpulkan bahwa pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap citra perusahaan pada maskapai Batik Air bersifat positif. Berdasarkan hasil Uji T yang dilakukan dalam menentukan hipotesis, diperoleh hasil probilitas (signifikan  $0,000 < 0,05$  dan hasil t hitung  $> t$  tabel  $5,184 > 1,984$  sehingga  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Maka dapat disimpulkan Ada Pengaruh Yang Signifikan dari kualitas Pelayanan Terhadap Citra Perusahaan pada Maskapai Batik Air. Berdasarkan hasil koefisien Determinasi, maka dapat disimpulkan bahwa besar pengaruh Kualitas pelayanan maskapai Batik Air terhadap Citra Perusahaan adalah sebesar 20,7%.

**Kata Kunci :** kualitas pelayanan, citra perusahaan, Batik Air.

## **Abstract**

# **ANALYSIS OF THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY ON COMPANY IMAGE IN BATIK AIR AIRLINE**

By

EFRIAN BELIANASA (170109026)

Service is one of the most important aspects in the world of aviation, this is because good service has an impact on customer satisfaction, when service users get good and comfortable service on their journey, they will return to using these services and give a positive impression and good impact for image of the airline itself. This study aims to determine the effect of service quality on corporate image on Batik Air airline at Yogyakarta International Airport.

The population in this study were passengers who used Batik Air Airlines services at Yogyakarta International Airport with a sample of 100 people. The instrument in this study used a questionnaire. The data analysis used simple linear regression, t test and determination test.

Based on the regression test, the regression coefficient of Service Quality Variable was 0.574. The regression coefficient is positive, it is concluded that the influence of Service Quality on the company's image on Batik Air is positive. Based on the results of the T test conducted in determining the hypothesis, the probability results obtained (significant  $0.000 < 0.05$  and the results of t count  $>$  t table, namely  $5.184 > 1.984$  so that  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted. So it can be concluded that there is a significant effect of service quality on image Companies in Batik Air Airlines Based on the results of the coefficient of determination, it can be concluded that the influence of Batik Air's service quality on the company's image is 20.7%.

**Keyword :** Service quality, Company image, Batik Air.