

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>iii</b>
<b>UCAPAN TERIMA KASIH .....</b>	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	<b>xvii</b>

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	22
1.3 Rumusan Masalah .....	23
1.4 Tujuan Penelitian.....	24
1.5 Kegunaan Penelitian .....	25

### **BAB II KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN DAN HIPOTESIS**

2.1 Kajian Pustaka .....	26
2.1.1 Konsep <i>Service Convenience</i> .....	26
2.1.1.1 <i>Service Convenience</i> dalam <i>Service Marketing</i> .....	26
2.1.1.2 Definisi <i>Service Convenience</i> .....	42
2.1.1.3 Faktor yang Mempengaruhi <i>Service Convenience</i> .....	43
2.1.1.4 Dimensi <i>Service Convenience</i> .....	46
2.1.2 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	49
2.1.2.1 Definisi Kepuasan Pelanggan.....	52
2.1.2.2 Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	54
2.1.2.3 Dimensi Kepuasan Pelanggan .....	58
2.1.2.4 Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	61
2.1.2.5 Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	65
2.1.3 Pengaruh <i>Service Convenience</i> terhadap Kepuasan .....	67
2.1.4 Orisinalitas Penelitian.....	69
2.2 Kerangka Pemikiran .....	71
2.3 Hipotesis .....	75

### **BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN**

Mardalita Anugrowati, 2014

*PENGARUH SERVICE CONVENIENCE TERHADAP KEPUASAAN PENGGUNA JASA MASKAPAI PENERBANGAN CITILINK*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

3.1	Objek Penelitian .....	77
3.2	Metode Penelitian .....	78
3.2.1	Jenis dan Metode yang Digunakan .....	78
3.2.2	Operasional Variabel .....	79
3.2.3	Jenis dan Sumber Data.....	86
3.2.4	Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel.....	88
3.2.4.1	Populasi.....	88
3.2.4.2	Sampel .....	89
3.2.4.3	Teknik Penarikan Sampel .....	92
3.2.5	Teknik Pengumpulan Data.....	93
3.2.6	Pengujian Validitas dan Reliabilitas .....	95
3.2.6.1	Hasil Pengujian Validitas .....	95
3.2.6.2	Hasil Pengujian Reliabilitas.....	100
3.2.7	Teknik Analisis Data .....	102
3.2.7.1	Analisis Deskriptif .....	104
3.2.7.2	Analisis Verifikatif Menggunakan Regresi Linier Sederhana.....	104
3.2.8	Pengujian Hipotesis .....	110

#### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

4.1	Profil Perusahaan dan Pengguna Jasa Citilink .....	111
4.1.1	Identitas Perusahaan .....	111
4.1.1.1	Profil Perusahaan .....	111
4.1.1.2	Visi dan Misi Perusahaan .....	113
4.1.1.3	Produk yang Layanan Citilink .....	114
4.1.1.3.1	Produk Ditawarkan Citilink.....	114
4.1.1.3.2	Layanan Ditawarkan Citilink.....	116
4.1.1.3.3	Rute Penerbangan Citilink.....	117
4.1.1.3.4	Biaya Disediakan Citilink.....	119
4.1.1.4	Pelaksanaan <i>Service Convenience</i> Citilink.....	121
4.1.2	Profil Pengguna Jasa Citilink.....	122
4.1.2.1	Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Jenis Kelamin .....	122
4.1.2.2	Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Usia.....	123
4.1.2.3	Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Status.....	124
4.1.2.4	Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Penghasilan.....	124
4.1.2.5	Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Pendidikan Terakhir Dikaitkan dengan Pekerjaan .....	126
4.1.2.6	Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Pengeluaran Membeli Tiket .....	127
4.1.2.7	Pengalaman Pengguna Jasa Berdasarkan Menggunakan	

Maskapai Penerbangan Citilink.....	128
4.1.2.8 Pengalaman Pengguna Jasa Berdasarkan Alasan Menggunakan Jasa Maskapai Penerbangan Citilink .....	129
4.1.2.9 Pengalaman Pengguna Jasa Berdasarkan Frekuensi Melakukan Penerbangan.....	132
4.1.2.10 Pengalaman Penggna Jasa Berdasarkan Kota Sering Dikunjungi.....	134
4.2 Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Service Convenience</i> .....	135
4.2.1 Tanggapan Responden Terhadap <i>Decision Convenience</i> .....	136
4.2.2 Tanggapan Responden Terhadap <i>Access Convenience</i> .....	138
4.2.3 Tanggapan Responden Terhadap <i>Transaction Convenience</i> .....	141
4.2.4 Tanggapan Responden Terhadap <i>Benefit Convenience</i> .....	144
4.2.5 Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Post Benefit Convenience</i> ....	147
4.2.6 Rekapitulasi Dimensi <i>Service Convenience</i> .....	150
4.3 Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap Kepuasan .....	152
4.3.1 Dimensi <i>Serviceability</i> .....	153
4.3.2 Dimensi <i>Accessibility</i> .....	155
4.3.3 Dimensi <i>Communication</i> .....	158
4.3.4 Dimensi <i>Competence</i> .....	160
4.3.5 Dimensi <i>Courtesy</i> .....	162
4.3.6 Dimensi <i>Reliability</i> .....	164
4.3.7 Dimensi <i>Security</i> .....	166
4.3.8 Dimensi <i>Tangibles</i> .....	168
4.3.9 Dimensi <i>Understanding Customer</i> .....	170
4.3.10 Rekapitulasi Dimensi Kepuasan.....	172
4.4 Uji Asumsi Regresi.....	174
4.5 Implikasi Hasil Penelitian.....	181
4.5.1 Temuan Penelitian Bersifat Teoritis .....	181
4.5.2 Temuan Penelitian Bersifat Empiris .....	183
4.6 Implikasi Hasil Penelitian Pelaksanaan <i>Service Convenience</i> Terhadap Pendidikan Manajemen Bisnis .....	184

## **BAB V KESIMPULAN DAN REKOMENDASI**

5.1 Kesimpulan .....	188
5.2 Rekomendasi .....	189

## **DAFTAR PUSTAKA ..... 191**

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

No Tabel	Judul Tabel	Halaman
1.1	<i>Marketshare</i> Transportasi dan Logistik di Indonesia Tahun 2009-2014	4
1.2	Sumbangan Komoditas yang Dominan terhadap Inflasi Nasional Tahun 2013	5
1.3	Alat Transportasi diminati Indonesia Tahun 2013	6
1.4	Jumlah Pesawat Terbang Menurut Daftar AOC	7
1.5	<i>Marketshare</i> Maskapai Penerbangan Indonesia Tahun 2012	9
1.6	<i>Top Brand Index</i> Maskapai Penerbangan Indonesia	10
1.7	ICSA <i>Index</i> Maskapai Penerbangan LCC Tahun 2012-2013	11
1.8	Survei <i>Index</i> Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan LCC di Indonesia Tahun 2012	12
1.9	Survei <i>Index</i> Kepuasan Pelanggan Maskapai Penerbangan LCC di Indonesia Tahun 2013	13
1.10	Survei Indonesia NPS dan NEV Tahun 2013	14
1.11	Kota Tujuan Favorit di Indonesia Tahun 2014	19
1.12	Strategi Pemasaran Citilink	21
2.1	Dimensi <i>Service Convenience</i> Menurut Beberapa Ahli	46
2.2	Dimensi Kepuasan Pelanggan Menurut Beberapa Ahli	58
2.3	Strategi Ofensif dan Defensif	62
2.4	Penelitian Terdahulu yang Berkaitan dengan <i>Service Convenience</i> Terhadap Kepuasan Pelanggan	69
3.1	Operasionalisasi Variabel	80
3.2	Jenis dan Sumber Data	86
3.3	Data Rute Penerbangan Febuari 2014	89

3.4	Data Konsumen Citilink Rute Bandung-Denpasar/Bali Tahun 2014	89
3.5	Interprestasi Besarnya Koefisien Kolerasi	96
3.6	Hasil Pengujian Validitas <i>Service Convenience</i>	97
3.7	Hasil Pengujian Validitas Kepuasan	99
3.8	Hasil Pengujian Reliabilitas	102
3.9	Skor Alternatif Jawaban Pertanyaan Kuisisioner	103
3.10	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Kolerasi	108
3.11	Pedoman Untuk Memberikan Interpretasi Koefisien Kolerasi	109
4.1	Produk Pesawat Citilink	115
4.2	Kota Tujuan Penerbangan Domestik Citilink	119
4.3	Biaya-biaya Tambahan Citilink	120
4.4	Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Jenis Kelamin	122
4.5	Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Usia	123
4.6	Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Status Perkawinan	124
4.7	Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Penghasilan	125
4.8	Karakteristik Responden Berdasarkan Pengeluaran Membeli Tiket	127
4.9	Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Decision Convenience</i> Pada <i>Service Convenience</i> Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink	136
4.10	Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Access Convenience</i> Pada <i>Service Convenience</i> Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink	139
4.11	Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Transaction Convenience</i> Pada <i>Service Convenience</i> Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink	142
4.12	Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Benefit Convenience</i> Pada <i>Service Convenience</i> Pengguna Jasa Maskapai	145

	Penerbangan Citilink	
4.13	Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Post Benefit Convenience</i> Pada <i>Service Convenience</i> Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink	148
4.14	Rekapitulasi Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Service Convenience</i> Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink.	150
4.15	Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Serviceability</i> Pada Kepuasan Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink	154
4.16	Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Accessibility</i> Pada Kepuasan Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink	156
4.17	Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Communication</i> Pada Kepuasan Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink	159
4.18	Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Competence</i> Pada Kepuasan Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink	161
4.19	Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Courtesy</i> Pada Kepuasan Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink	162
4.20	Tanggapan Pengguna Jasa <i>Reliability</i> Pada Kepuasan Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink	164
4.21	Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Security</i> Pada Kepuasan Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink	166
4.22	Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Tangibles</i> Pada Kepuasan Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink	169
4.23	Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap <i>Understanding Customer</i> Pada Kepuasan Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink	170
4.24	Rekapitulasi Tanggapan Pengguna Jasa Terhadap Kepuasan Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink	172
4.25	Pengujian Normalitas Data	174
4.26	Pengujian Linearitas	176
4.27	Tabel ANOVA	177
4.28	<i>Coefficient</i>	178
4.29	Koefisien Kolerasi	180
4.30	<i>Model Summary</i>	181

## DAFTAR GAMBAR

No Gambar	Judul Gambar	Halaman
1.1	<i>Outlook</i> Ekonomi Indonesia Makro Tahun 2013-2014	2
1.2	Laju Pertumbuhan PDB Menurut Lapangan Tahun 2013	3
1.3	Pertumbuhan Pasar Penumpang Domestik Tahun 2005-2015	8
1.4	Faktor Konsumen Tidak Puas	15
1.5	Faktor Konsumen Tidak Puas Menggunakan Maskapai Penerbangan LCC di Bandara Husein Sastranegara Bandung	16
1.6	<i>Customer Experience</i> Maskapai Penerbangan Citilink	18
2.1	Perbedaan Utama Antara Barang dan Jasa	28
2.2	<i>Service Blueprinting</i> Maskapai Penerbangan	34
2.3	<i>The Service Encounter Triad</i>	35
2.4	Saluran Distribusi Jasa	38
2.5	Model <i>Service Convenience</i>	44
2.6	Kerangka Pemikiran	74
2.7	Paradigma Penelitian	75
4.1	Rute Penerbangan Domestik Citilink	118
4.2	Karakteristik Pengguna Jasa Berdasarkan Pendidikan dan Pekerjaan	126
4.3	Karakteristik Pengguna Jasa Maskapai Penerbangan Citilink Berdasarkan Pengalaman Menggunakan Jasa Penerbangan	128
4.4	Alasan Utama Melakukan Penerbangan	130

4.5	Frekuensi Menggunakan Jasa Penerbangan Citilink	132
4.6	Kota Paling Diminati Pengunjung	134
4.7	Grafik Normalitas Data	175
4.8	Grafik Linearitas	176
4.9	Grafik Garis Regresi Linier	179



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Kuesioner Penelitian
- Lampiran 2 Data Populasi
- Lampiran 3 Data Responden
- Lampiran 4 Koding Variabel *Service Convenience* (X)
- Lampiran 5 Koding Variabel Kepuasan (Y)
- Lampiran 6 Nilai-Nilai *r Product Moment*
- Lampiran 7 Uji Validitas Dan Reliabilitas *Service Convenience* (X)
- Lampiran 8 Uji Validitas Dan Reliabilitas Kepuasan (Y)
- Lampiran 9 Tabel Distribusi F
- Lampiran 10 Tabel Distribusi T
- Lampiran 11 *Curriculum Vitae*