

## ABSTRAK

**Aris Jajuli, Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Reservasi Penerbangan Domestik Merpati Nusantara (Survei pada konsumen jasa reservasi di kantor Merpati Nusantara distrik Bandung), dibawah bimbingan Dr. Ratih Hurriyati, M.Si dan Dr. Vanessa Gaffar, SE.Ak,MBA.**

Pesawat terbang adalah salah satu moda transportasi angkutan udara yang banyak disukai orang, selain moda transportasi lainnya seperti angkutan darat dan angkutan laut. Kecepatannya dalam menempuh suatu tempat ataupun tujuan menjadikan alat transportasi ini menjadi banyak disukai. Padatnya arus transportasi darat dan laut menyebabkan penumpang sering dirugikan dari segi waktu. Bisnis penerbangan kian berkembang seiring banyaknya permintaan dari para konsumen. Banyak berdirinya perusahaan penerbangan menjadikan persaingan semakin ketat, mulai dari pesawat angkutan penumpang umum, pesawat carter, dan angkutan barang atau kargo. Tiap perusahaan bersaing untuk memberikan pelayanan terbaik dengan membuka kantor perwakilan reservasi di tiap kota serta bekerja sama dengan agen perjalanan di kota tersebut. Dengan kemudahan reservasi serta harga yang murah, diharapkan konsumen akan terus setia menggunakan jasa reservasi penerbangan yang ditawarkan guna meningkatkan bisnis utama perusahaannya yaitu penerbangan. Salah satu upaya meraih dan mempertahankan konsumen adalah dengan meningkatkan lima dimensi kualitas pelayanan dari jasa reservasi tersebut yaitu peningkatan fasilitas fisik, peningkatan sikap, pelayanan yang prima, peningkatan profesionalisme serta jaminan atau *assurance* yang dapat memuaskan konsumen.

Dalam upaya peningkatan keputusan pembelian jasa reservasi Merpati Nusantara, kualitas pelayanan merupakan faktor yang paling relevan digunakan. Berdasarkan hal tersebut, maka penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap keputusan menggunakan jasa reservasi penerbangan domestik Merpati Nusantara. Populasi penelitian adalah seluruh konsumen pengguna jasa reservasi Merpati Nusantara di kantor reservasi Merpati Nusantara distrik Bandung Jln Aceh, sebagai kantor perwakilan terbesar di Bandung. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah *descriptif survey* dan *explanatory survey*. Data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder melalui observasi, studi kepustakaan dan angket. Untuk mengukur besarnya pengaruh dari setiap variabel tersebut digunakan koefisien analisis jalur (*path analysis*).

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis, menyatakan bahwa kualitas pelayanan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap keputusan pembelian jasa reservasi. Dari hasil pengujian tersebut maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan nilai perhitungan yang diperoleh melalui analisis jalur lebih besar dibandingkan dengan nilai yang terdapat pada tabel. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang baik berpengaruh terhadap keputusan pembelian konsumen.



## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, Raja yang menggenggam alam semesta dengan kasih sayang-Nya yang telah melimpahkan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah kepada Rasulullah SAW, para sahabat serta penerus perjuangan beliau.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat mengikuti ujian sidang Sarjana Pendidikan pada Program Studi Pendidikan Tata Niaga, Jurusan Pendidikan Ekonomi, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia.

Skripsi ini merupakan kajian masalah mengenai "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Keputusan Menggunakan Jasa Reservasi Penerbangan Domestik Merpati Nusantara (Survey pada konsumen pengguna jasa reservasi penerbangan di kantor Merpati Nusantara *Airline* district Bandung)".

Penulis menyadari bahwa skripsi ini belum sepenuhnya mencapai tujuan yang diharapkan, hal ini dikarenakan keterbatasan penulis. Namun demikian, penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat serta menjadi sumbangan yang berarti bagi kemajuan pendidikan.

Bandung, April 2007

Penulis



## UCAPAN TERIMAKASIH

Segala ketentuan hanyalah milik ALLAH SWT, penguasa alam semesta yang tak henti memberikan rahmat dengan sifat Mahakasih dan MahapenyayangNya. Oleh karena itulah penulis panjatkan puji dan syukur kepada-Nya dengan menyadari dan meyakini sepenuhnya pemberian nikmat selesainya penyusunan tugas akhir skripsi ini. Melalui berbagai bantuan yang diterima sebagai kemudahan selama menjalani masa kuliah hingga penulisan skripsi ini. Maka selayaknyalah penulis panjatkan rasa syukur terhadap-Nya dan tanpa mengurangi rasa hormat kepada yang lain, penulis mengucapkan banyak terimakasih khususnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sunaryo Kartadinata, M.Pd. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
2. Bapak Prof. Dr. H. Suwama Al Muchtar, SH., M.Pd. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
3. Bapak Dr. H. Edi Suryadi, M.Si. selaku Ketua Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
4. Bapak Dr. H. Agus Rahayu M.Si. selaku Ketua Program Studi Pendidikan Tata Niaga Jurusan Pendidikan Ekonomi FPIPS Universitas Pendidikan Indonesia.
5. Ibu Prof. Dr. Hj. Yayat Hayati Djatmiko, M.Pd (Alm). selaku Ketua Tim Pengembang Penulisan Skripsi (TPPS).
6. Ibu Dr. Ratih Hurriyati M.Si selaku pembimbing I, atas segala keikhlasan dan kesungguhan dalam membimbing serta memberikan motivasi dan pengarahan sehingga penulis berhasil menyelesaikan skripsi ini.

7. Ibu Dr. Vanessa Gaffar, SE.Ak,MBA. selaku Pembimbing II, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk membimbing di tengah kesibukan beliau.
8. Bapak Lili Adiwibowo, S.Sos. S.Pd., MM. sebagai sekretaris TPPS yang telah memberikan pengarahan selama ini.
9. Segenap Staf dan Dosen Program Studi Pendidikan Tata Niaga yang telah membimbing dan memberikan bantuan bagi penulis dalam menyelesaikan studi.
10. Ibu Aat yang telah dengan sungguh-sungguh dan penuh ketulusan dalam membantu penulis selama melaksanakan penelitian di kantor Merpati Nusantara Airline district Bandung.
11. Segenap Karyawan dan Staf perusahaan kantor cabang Merpati Nusantara Airline district Bandung, yang telah memberikan ijin, bantuan dan kemudahan bagi penulis dalam melakukan penelitian dan penyebaran kuesioner.
12. Bapak Sunanta Syarif, SE. Bapak Drs.R. Dian Herdiana Utama, M.Si. yang telah berbaik hati kepada penulis atas keramahan dan sikap kekeluargaannya.
13. Ay. Tiecka atas bantuan, dorongan dan semangat yang telah diberikan serta kesetiannya untuk menemani penulis dalam suka dan duka. *You are the best.*
14. Sahabat-sahabatku tercinta, Rina H, Yuli D, Ade, Aas, Yusuf, Yana, Deni Heri, Dedi atas kebersamaannya selama ini. Semoga persahabatan ini tidak akan pernah berakhir, bahkan menjadi persaudaraan yang abadi.
15. Sahabat-sahabatku Zoe, Fandy, Fatur, Celly, Sigit, Noli, Sriwulandari, yuni, adikku Karlina (Ayi), atas semangat, dukungan, dan kebersamaan, selama

penulis menyelesaikan skripsi ini. Serta rekan-rekan Tata Niaga'01 yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu atas suka dan duka selama perkuliahan sampai selesainya kebersamaan di bangku kuliah.

16. Arsal (*you'r the best technician computer*) terima kasih atas bantuan MSI, Validitas & reliabilitasnya.

17. *Bronson community* : Adikku Suci (Ayi), Elis, Nita, Arif Priyoe, Fahmi, Dendi & Metta.

Akhirnya sembah bakti kepada Mamah Dewi Djuariah dan Bapak Nunuh Djaenal Mustopa atas dorongan, cinta dan doa yang senantiasa mengiringi setiap langkah penulis. Terimalah persembahan bakti ananda, buah dari perjuangan dan kesungguhan dalam menuntut ilmu untuk mendapatkan ridhonya. Terimakasih penulis haturkan juga pada kakakku Yadi Rusyana, Agus Rusnandar serta adikku Jatnika Hardi. Wa Kartina yang sudah Penulis anggap sebagai Ibu sendiri dan Babeh Holil serta keluarga besar. Hanya ALLAH SWT yang bisa membalas kemurahan hati dan amal baik semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini. Aamiin.

Bandung, April 2007

Penulis

