

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
PENUMPANG DI PT. ANGKASA PURA I (PERSERO)
BANDARA ADISUTJIPTO – YOGYAKARTA**

TUGAS AKHIR

**Diajukan Kepada Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan guna Memperoleh
Gelara Profesi Ahli Madya**



Oleh:
Fatmawati
09410134004

**PROGRAM STUDI PEMASARAN DIPLOMA III
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2012**

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fatmawati
NIM : 09410134004
Program Studi : Pemasaran DIII
Judul Tugas Akhir : Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan
Penumpang Di PT. Angkasa Pura I Bandara
Adisutjipto Yogyakarta

Menyatakan bahwa karya ilmiah ini merupakan hasil kerja sendiri dan sepanjang pengetahuan saya tidak berisi materi yang dipublikasikan atau dipergunakan sebagai persyaratan penyelesaian studi di perguruan tinggi oleh orang lain kecuali pada bagian-bagian tertentu yang saya ambil sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim. Apabila terbukti pernyataan ini tidak benar, sepenuhnya menjadi tanggung jawab saya.

Yogyakarta,
Yang menyatakan,



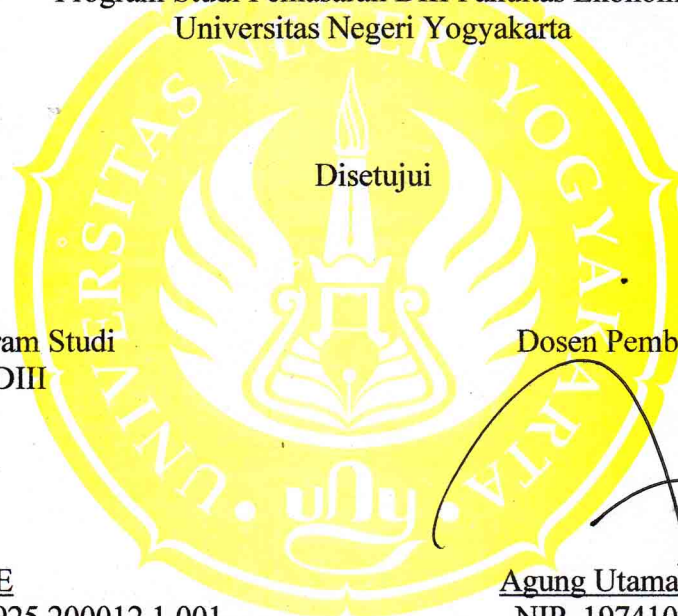
(Fatmawati)

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDARA ADISUTJIPTO – YOGYAKARTA

Telah disetujui dan disahkan
Pada tanggal2012

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Pemasaran DIII Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta



Ketua Program Studi
Pemasaran DIII



Farlianto, SE
NIP. 19700925 200012 1 001

Dosen Pembimbing



Agung Utama, M.Si
NIP. 19741014 200812 1 001

Disahkan Oleh
Ketua Pengelola
Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates



Dapan, M.Kes.
NIP. 19571012 198502 1 001

TUGAS AKHIR

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDARA ADISUTJIPTO – YOGYAKARTA

Disusun oleh:
Fatmawati
09410134004

telah dipertahankan di depan Tim Penguji Tugas Akhir
Program Studi Pemasaran DIII
Fakultas Ekonomi – Universitas Negeri Yogyakarta
pada tanggal.....2012 dan dinyatakan telah memenuhi
syarat guna memperoleh gelar Ahli Madya

Susunan Tim Penguji

Ketua merangkap anggota

Nama Lengkap
Farlianto, SE

Tanda Tangan

Sekretaris merangkap anggota

Agung Utama, M.Si

Fakultas Ekonomi
Universitas Negeri Yogyakarta
Dekan,



Dr. Sugiharsono, M.Si

NIP. 19550328 198303 1 002

Yogyakarta,.....2012
Universitas Negeri Yogyakarta
Kampus Wates
Ketua Pengelola,

Dapan, M.Kes

NIP. 19571012 198502 1 001

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO

*“Jangan berkata “TIDAK” sebelum berusaha. Kalau sudah berusaha namun gagal.
Anggaplah itu cermin untuk memperoleh keberhasilan”*

PERSEMBAHAN

Tugas Akhir ini saya persembahkan untuk:

1. *Bapak dan ibu saya yang selalu memberikan semangat dan doa.*
2. *Universitas Negeri Yogyakarta.*

ABSTRAK

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENUMPANG DI PT. ANGKASA PURA I (PERSERO) BANDARA ADISUTJIPTO – YOGYAKARTA

Oleh:

Fatmawati
09410134004

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta, (2) kualitas pelayanan di PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta, (3) pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta.

Populasi dalam penelitian adalah semua penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta dari tanggal 4 Juni sampai 10 Juni 2012. Sampel penelitian ini terdiri atas 100 responden penumpang PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta yang ditentukan secara *accidental sampling*. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan angket/kuisisioner, yaitu dengan memberikan 20 pertanyaan kepada responden. Data yang diperoleh kemudian dianalisis secara kuantitatif yaitu berupa analisis regresi linier sederhana dipergunakan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan penumpang.

Berdasarkan hasil analisis yang dilakukan sebanyak 72% penumpang PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta menyatakan bahwa kualitas pelayanan PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta dalam katagori sedang. Sedangkan 85% penumpang di PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta menyatakan bahwa kepuasan penumpang pada PT. Angkasa Pura I Bandara Adisutjipto Yogyakarta dalam katagori sedang. Kualitas pelayanan mempunyai pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan penumpang di PT. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto Yogyakarta. Besarnya koefisien kolerasi (r) 0,393; $r^2 = 0,155$; t hitung 4,237, dengan nilai sig F sebesar 0,000 yang berarti signifikan. Dari hasil perhitungan tersebut diperoleh persamaan $Y = 8,928 + 0,123X$, sehingga jika X naik 1 satuan maka Y naik 0,123 satuan.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan ridho dan karunia-Nya sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat terselesaikan. Tugas akhir yang berjudul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Penumpang di Pt. Angkasa Pura I (Persero) Bandara Adisutjipto – Yogyakarta” dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat penyelesaian studi DIII Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta, untuk memperoleh gelar Ahli Madya (A.Md.).

Penyelesaian tugas akhir ini berjalan dengan lancar berkat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu pada kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Prof. Dr. Rochmat Wahab, M.Pd., M.A., Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Dr. Sugiharsono, M.Si Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Dapan, M.Kes., Ketua Pengelola Universitas Negeri Yogyakarta Kampus Wates.
4. Farlianto, SE, Ketua Program Studi Pemasaran DIII FE Universitas Negeri Yogyakarta.
5. Agung Utama, M.Si Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan baik saran maupun kritik selama penyusunan tugas akhir.

6. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan bantuan selama penyusunan tugas akhir ini.

Disadari sepenuhnya bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan.

Oleh karena itu saran dan kritik selalu diharapkan demi perbaikan lebih lanjut.

Yogyakarta,

Penyusun

Fatmawati
09410134004

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN SAMPUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR	ii
HALAMAN PERSETUJUAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
 BAB I PENDAHULUAN	 1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	5
C. Pembatasan Masalah	6
D. Rumusan Masalah	6
E. Tujuan Tugas Akhir	7
F. Manfaat Tugas Akhir	8
 BAB II KAJIAN PUSTAKA	 9
A. Deskripsi Pemasaran	9
1. Pengertian Pemasaran dan Konsep Pemasaran	9
B. Kepuasan Pelanggan	11
1. Pengertian Penumpang	11
2. Pengertian Kepuasan Pelanggan	12
3. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	14
4. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan	20
C. Kualitas Pelayanan	24
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	24
2. Dimensi-dimensi Kualitas Pelayanan	27
D. Kerangka Berfikir	32
 BAB III METODE PENELITIAN	 34
A. Pendekatan Penelitian	34
B. Tempat dan Waktu Penelitian	34
C. Definisi Operasional Variabel	34

D.	Populasi dan Sampel	36
E.	Uji Validitas dan Reliabilitas	38
F.	Teknik Pengumpulan Data.....	40
G.	Instrumen Penelitian	41
H.	Teknik Analisis Data.....	42
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
A.	Deskripsi Objek Penelitian	44
B.	Deskripsi Data	60
C.	Analisis Data	63
D.	Pembahasan Hasil Penelitian	66
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	70
A.	Kesimpulan	70
B.	Saran.....	71
	DAFTAR PUSTAKA	73
	LAMPIRAN.....	74

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Kisi-Kisi Pertanyaan	35
Tabel 2. Katagori Tingkat Kualitas Pelayanan	61
Tabel 3. Katagori Tingkat Kepuasan Penumpang	62
Tabel 4. Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan	63
Tabel 5. Rangkuman Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Penumpang	64
Tabel 6. Hasil Uji Reliabilitas	64
Tabel 7. Rangkuman Hasil Analisis Regresi X Terhadap Y	65

DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1. Kuisisioner	75
Lampiran 2. Hasil Kuisisioner Kualitas Pelayanan	78
Lampiran 3. Hasil Kuisisioner Kepuasan Penumpang	82
Lampiran 4. Uji Validitas, Reliabilitas dan Regresi Sederhana	85
Lampiran 5. Struktur Organisasi	92