

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR PADA  
PENGGUNA JASA MASKAPAI DOMESTIK DI SURABAYA**

**SKRIPSI**



**Disusun Oleh:**

**IGA PUPUT KUSUMA WARDHANI**

**NIM. 111111032**

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2015**

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP  
LOYALITAS PELANGGAN DENGAN KEPUASAN  
PELANGGAN SEBAGAI VARIABEL MEDIATOR PADA  
PENGGUNA JASA MASKAPAI DOMESTIK DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Psikologi  
Universitas Airlangga Surabaya

Disusun Oleh:

**IGA PUPUT KUSUMA WARDHANI**

NIM. 111111032

**FAKULTAS PSIKOLOGI  
UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA**

**2015**

## HALAMAN PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa apa yang tertulis dalam skripsi ini adalah benar adanya dan merupakan hasil karya sendiri. Segala kutipan yang berasal dari karya pihak lain telah ditulis dengan menyebutkan sumbernya. Apabila pada kemudian hari ditemukan adanya plagiasi dalam skripsi ini, maka saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang telah saya sandang, serta konsekuensi yang harus diterima sesuai dengan peraturan perundangan.

Surabaya, Oktober 2015

Menyetujui

(Iga Puput Kusuma Wardhani)

## HALAMAN PERSETUJUAN

Skripsi ini telah disetujui oleh  
Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi

Dr. Fajrianthi, psikolog  
NIP. 196803081998022001

## HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi ini telah dipertahankan di hadapan Dewan Penguji

Pada hari Kamis tanggal 29 Oktober 2015

Dengan susunan Dewan Penguji

Ketua

Sami'an, M.Psi., psikolog

NIP. 197704042003121002

Sekretaris

Anggota

Dewi Syarifah, M.Psi., psikolog

NIP. 198009292009122001

Dr. Fajrianthi, psikolog

NIP. 196803081998022001

## **HALAMAN MOTTO**

***“Inna ma’al ‘usri yusron”***

**“Sesungguhnya, sesudah kesulitan itu ada kemudahan”**

**(QS 94:6)**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Karya ini kupersembahkan kepada  
mereka yang kasih sayangnya tiada pernah terputus padaku,  
Papa dan Mama

## UCAPAN TERIMA KASIH

Alhamdulillahirabbil'alamin.

Segala puji dan syukur tak terhingga kepada Allah SWT yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat melewati segala hambatan dan rintangan dalam menyelesaikan skripsi ini. Tidak hanya itu, kemudahan juga terus mengalir dari Allah SWT melalui bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Seger Handoyo, psikolog, selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
2. Ibu Dr. Fajrianti, psikolog, selaku dosen pembimbing skripsi yang telah dengan sabar membimbing, memotivasi, memberikan saran dan kritik, serta meluangkan waktu dan tenaga untuk membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
3. Ibu Herdina Indrajati, M.Psi., psikolog, selaku dosen pembimbing akademik. Terima kasih untuk semua dukungan dan nasehat yang diberikan kepada penulis selama menjadi mahasiswa di Fakultas Psikologi Universitas Airlangga.
4. Bapak Dr. Cholicul Hadi, psikolog, Bapak Herison Pandapotan Purba, S.Psi., M.Sc., Ibu Sherly Rosalina Tanoto, S.Psi., M.Comm., selaku *professional judges* untuk alat ukur penelitian ini. Terima kasih atas saran yang diberikan.
5. Seluruh dosen Fakultas Psikologi Universitas Airlangga yang telah memberikan ilmu berharga selama perkuliahan.
6. Seluruh responden penelitian para penumpang maskapai domestik di Surabaya. Terima kasih untuk waktu dan kesempatan yang diberikan.



7. Bapak I Gusti Putu Sumadana, B.Sc., dan Ibu Hj. Maerowati Aisyah, kedua orang tua yang begitu luar biasa berjasa dalam hidup penulis. Terima kasih atas segala kasih sayang, kesabaran, kepercayaan, nasehat, doa dan dukungan yang tak pernah putus kepada penulis.
8. Kakak-kakakku, IGM Maradona Setyawan, Iga Dewi Kusumawati, Kurniasih, dan Fajar Bambang Jatmiko terima kasih atas kasih sayang, nasehat, motivasi, dukungan dan doa yang diberikan kepada penulis.
9. Keponakan-keponakanku, Iga Almira Putri Kurniawan, Muhammad Ascarya Radif, dan IGM Dimas Setyo Kurniawan yang telah hadir memberikan tawa dan kebahagiaan dalam hidup penulis.
10. Keluarga Bali, Biang Ade Noni, Mbok Tut, Biang Mang, Biang Tusuwen, Biang Adek, mbak Dewi, mbak Lia dan masih banyak lagi. Terimakasih atas segala doa dan dukungan baik materiil maupun moril yang telah diberikan kepada penulis.
11. Tresnani Suci Nurani, Khoirun Ni'mah, Heda Permatasari, dan Puspita Ayu Savitri, terima kasih untuk kebersamaan dan persahabatan selama ini. Semoga kita selalu ada dalam bimbingan dan cinta Allah SWT.
12. Lujeng Budi Agita, terima kasih telah menjadi teman terbaik sepanjang perkuliahan, selalu ada dalam suka maupun duka, dan menerima segala kekurangan penulis. Semoga kita selalu ada dalam lindungan Allah SWT.
13. Dita Aprilia K.W., Aldila Primafani, Yunita Aliya W., Sulistya Ningrum, dan seluruh geng 'dudulers' yang telah menjadi mbak-mbak super duper baik, lucu, dan menginspirasi bagi penulis.
14. June Rodhian, Vonny Pricelia dan Meutia Ikawidjaja, terima kasih telah meluangkan waktu untuk berdiskusi dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
15. Renna Nadhila, Choni Ulyyangraeni, Resti Laily Nadliroh, Robbiatul Adinda, Dea Tsamara, Faunia Dwiastiti, Indria Putri,

Mifta Haza, Christy Natalia Pasaribu, Gema Imsawati, dan teman-teman lainnya yang tidak dapat sebutkan. Terima kasih atas dukungan dan bantuan yang telah diberikan.

16. Adek-adek ketemu gedheku, Firly Dwitya Kamilia dan Agustin Putri Sentas yang telah memberikan warna yang berbeda di semester akhir penulis. Terima kasih atas kebersamaannya, semoga kita bisa terus *keep contact* sampai nanti. Amiin.
17. Teman-teman KKN-BBM 51 Desa Pandansari, Kec. Sumber, Kab. Probolinggo. Terima kasih untuk pengalaman dan kebersamaan selama satu bulannya.
18. Teman-teman panitia PPUF 2011, panitia KPUF 2012, panitia IPBL 2013 dan 2014, panitia Seminar APIO 2014, terima kasih untuk segala pembelajaran dan pengalaman kepanitiaan yang begitu berharga.
19. Teman-teman Psikologi Universitas Airlangga angkatan 2011.
20. Seluruh pihak yang belum saya sebutkan, terima kasih telah membantu kelancaran proses penyelesaian skripsi ini. Semoga Allah SWT membalas kalian dengan balasan yang lebih baik.

Surabaya, Oktober 2015

Penulis

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN .....	iii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN MOTTO .....	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vii
UCAPAN TERIMA KASIH .....	viii
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xv
DAFTAR GAMBAR .....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvii
ABSTRAK .....	xviii
ABSTRACT .....	xix
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Permasalahan .....	1
1.2 Identifikasi Masalah .....	13
1.3 Batasan Masalah .....	15
1.4 Rumusan Masalah .....	16
1.5 Tujuan Penelitian .....	16
1.6 Manfaat Penelitian .....	16
1.6.1 Manfaat Teoritis .....	16
1.6.2 Manfaat Praktis .....	17
BAB II LANDASAN TEORI .....	18
2.1 Loyalitas Pelanggan .....	18
2.1.1 Definisi Loyalitas Pelanggan .....	18
2.1.2 Dimensi Loyalitas Pelanggan .....	19
2.1.3 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Loyalitas Pelanggan .....	20

2.1.4	Klasifikasi Loyalitas Pelanggan .....	22
2.1.5	Manfaat Loyalitas Pelanggan .....	23
2.2	Kepuasan Pelanggan .....	24
2.2.1	Definisi Kepuasan Pelanggan .....	24
2.2.2	Model Kepuasan Pelanggan .....	25
2.2.3	Faktor-faktor yang Menentukan Kepuasan Pelanggan .....	27
2.2.4	Manfaat Kepuasan Pelanggan .....	28
2.2.5	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	29
2.3	Kualitas Pelayanan .....	30
2.3.1	Definisi Kualitas Pelayanan .....	30
2.3.2	Dimensi Kualitas Pelayanan .....	32
2.3.3	Klasifikasi Kualitas Pelayanan .....	34
2.3.4	Komponen Kualitas Pelayanan .....	35
2.3.5	Manfaat Kualitas Pelayanan .....	35
2.4	Keterkaitan antara Kualitas Pelayanan, Kepuasan Pelanggan, dan Loyalitas Pelanggan .....	37
2.5	Kerangka Konseptual .....	40
2.6	Hipotesis Penelitian .....	41
BAB III METODE PENELITIAN .....		42
3.1	Tipe Penelitian .....	42
3.2	Identifikasi Variabel Penelitian .....	43
3.3	Definisi Operasional Variabel Penelitian .....	44
3.3.1	Kualitas Pelayanan (Variabel X) .....	45
3.3.2	Loyalitas Pelanggan (Variabel Y) .....	47
3.3.3	Kepuasan Pelanggan (Variabel Z) .....	49
3.4	Subjek Penelitian .....	49
3.4.1	Populasi .....	49
3.4.2	Sampel dan Teknik Sampling .....	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	51
3.5.1	Skala Kualitas Pelayanan .....	51

3.5.2 Skala Loyalitas Pelanggan .....	52
3.5.3 Skala Kepuasan Pelanggan .....	53
3.6 Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur .....	54
3.6.1 Validitas Alat Ukur .....	54
3.6.2 Reliabilitas Alat Ukur .....	56
3.7 Analisis Data .....	60
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	61
4.1 Gambaran Subjek Penelitian .....	61
4.2 Pelaksanaan Penelitian .....	65
4.2.1 Proses Persiapan Pengambilan Data .....	65
4.2.2 Persiapan Instrumen Penelitian .....	66
4.2.3 Pengambilan Data .....	67
4.2.4 Hambatan Penelitian .....	67
4.3 Hasil Penelitian .....	68
4.3.1 Analisis Statistik Deskriptif .....	68
4.3.2 Analisis Uji Asumsi .....	70
4.3.2.1 Uji Normalitas .....	70
4.3.2.2 Uji Linearitas .....	71
4.3.2.3 Uji Homoskedastisitas .....	72
4.3.2.4 Uji Mutikolinearitas .....	73
4.3.3 Uji Korelasi .....	75
4.3.4 Uji Regresi Berganda .....	76
4.4 Pembahasan .....	81
4.5 Keterbatasan Penelitian .....	90
BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....	91
5.1 Kesimpulan .....	91
5.2 Saran .....	91
5.2.1 Saran untuk Penelitian Selanjutnya .....	92
5.2.2 Saran untuk Pihak Perusahaan Maskapai Penerbangan Domestik .....	92

DAFTAR PUSTAKA ..... 94

## DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Blue Print Skala AIRQUAL .....	52
Tabel 3.2 Blue Print Skala Loyalitas Pelanggan .....	53
Tabel 3.3 Blue Print Skala Kepuasan Pelanggan .....	54
Tabel 3.4 Penilaian <i>Professional Judgement</i> Skala Kualitas Pelayanan .....	55
Tabel 3.5 Penilaian <i>Professional Judgement</i> Skala Loyalitas Pelanggan .....	56
Tabel 3.6 Penilaian <i>Professional Judgement</i> Skala Kepuasan Pelanggan .....	56
Tabel 3.7 Reliabilitas Kepuasan Pelanggan .....	57
Tabel 3.8 Reliabilitas Per Dimensi Skala AIRQUAL .....	58
Tabel 3.9 Reliabilitas Skala AIRQUAL .....	58
Tabel 3.10 Reliabilitas Per Dimensi Skala Loyalitas Pelanggan .....	59
Tabel 3.11 Reliabilitas Skala Loyalitas Pelanggan .....	59
Tabel 4.1 Karakteristik Demografis Berdasarkan Jenis Kelamin .....	61
Tabel 4.2 Karakteristik Demografis Berdasarkan Usia .....	62
Tabel 4.3 Karakteristik Demografis Berdasarkan Tingkat Pendidikan .....	62
Tabel 4.4 Karakteristik Demografis Berdasarkan Maskapai Penerbangan .....	62
Tabel 4.5 Karakteristik Demografis Berdasarkan Frekuensi Penggunaan .....	63
Tabel 4.6 Statistik Deskriptif Data Penelitian .....	69
Tabel 4.7 Hasil Uji Normalitas .....	71
Tabel 4.8 Hasil Uji Linearitas .....	72
Tabel 4.9 Matriks Uji Korelasi Antar Variabel .....	75
Tabel 4.10 Hasil Analisis Regresi .....	77
Tabel 4.11 Koefisien Beta Analisis Regresi .....	80

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual .....	40
Gambar 3.1 Skema Hubungan antar Variabel Penelitian .....	44
Gambar 4.1 Hasil Uji Homoskedastitas .....	73



## DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner Penelitian .....	100
Data Kasar Kualitas Pelayanan .....	106
Data Kasar Kepuasan Pelanggan .....	128
Data Kasar Loyalitas Pelanggan .....	134
Reliabilitas Skala Kualitas Pelayanan .....	140
Reliabilitas Skala Kepuasan Pelanggan .....	141
Reliabilitas Skala Loyalitas Pelanggan .....	142
Analisis Statistik Deskriptif .....	143
Uji Asumsi .....	144
Uji Korelasi .....	146
Uji Regresi Berganda .....	147
Ringkasan Hasil Wawancara .....	154
Surat Pernyataan <i>Professional Judgement</i> 1 .....	160
Surat Pernyataan <i>Professional Judgement</i> 2 .....	161
Surat Pernyataan <i>Professional Judgement</i> 3 .....	162