

**PENGARUH KEPUASAN KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUTUSAN PENGGUNAAN KEMBALI JASA  
PERWAKILAN PERUSAHAAN PENERBANGAN  
SINGAPORE AIRLINES DI SURABAYA**

**SKRIPSI**

**DIAJUKAN UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN PERSYARATAN  
DALAM MEMPEROLEH GELAR SARJANA EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN**



**DIAJUKAN OLEH  
KARTIKA SITI AMINAH  
No. Pokok : 040023554 E**

**KEPADA  
FAKULTAS EKONOMI UNIVERSITAS AIRLANGGA  
SURABAYA  
2003**

Surabaya,.....

**Skripsi telah selesai dan siap diuji**

**Dosen Pembimbing**



**Prof. Dr. H. Effendie, SE**



**SKRIPSI**

**PENGARUH KEPUASAN KUALITAS JASA TERHADAP  
KEPUTUSAN PENGGUNAAN KEMBALI JASA  
PERWAKILAN PERUSAHAAN PENERBANGAN  
SINGAPORE AIRLINES DI SURABAYA**

**DIAJUKAN OLEH :  
KARTIKA SITI AMINAH  
No.Pokok : 040023554 E**

**TELAH DISETUJUI DAN DITERIMA DENGAN BAIK OLEH**

**DOSEN PEMBIMBING,**



**Prof. Dr. Effendie, SE**

**TANGGAL.....**

**KETUA PROGRAM STUDI**



**Dr.Amirudin Umar, SE**

**TANGGAL.....**

## ABSTRAK

Pemahaman terhadap perilaku konsumen tentang kepuasan kualitas jasa yang memberikan pengaruh terhadap proses keputusan penggunaan kembali adalah sangat perlu dilakukan. Dewasa ini efisiensi waktu dan usaha merupakan faktor penting bagi konsumen terutama untuk layanan jasa sehingga fasilitas jasa yang ditawarkan akan mempengaruhi hubungan antara konsumen dan penyedia jasa yang nantinya tercipta persepsi konsumen dan tercapainya kepuasan konsumen yang akan membentuk behavioural intentions yaitu loyal pada penyedia yang diwujudkan pada penggunaan kembali.

Dimensi-dimensi kualitas jasa yang meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*, adalah variabel-variabel yang digunakan untuk mengetahui pengaruh hubungan antara kepuasan pada kualitas jasa terhadap penggunaan kembali jasa penerbangan perwakilan perusahaan Singapore Airlines yang ada di Surabaya.

Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh dimensi-dimensi tersebut terhadap penggunaan kembali disebar kepada 150 responden yang pernah dan masih menggunakan jasa penerbangan perwakilan perusahaan Singapore Airlines di Surabaya diberikan daftar pertanyaan ( kuesioner ) sehubungan dengan dimensi kualitas jasa. Pengukuran variabel penelitian menggunakan skala 1-5 yang telah dikuantifikasikan. Teknik penentuan sampling yang digunakan adalah *simple random sampling*.

Uji validitas menggunakan *Pearson Product Moment Correlation* dan uji *relibilitas* menggunakan *teknik Cronbach Alpha*, jawaban yang terkumpul kemudian dianalisis menggunakan teknik *regresi linear berganda* dengan persamaan sebagai berikut :

$$Y = -1,931 + 0,321X_1 + 0,356X_2 + 0,318X_3 + 0,408X_4 + 0,296X_5$$

Berdasarkan uji hipotesa yang diperoleh bahwa hipotesa penelitian diterima yang berarti adanya pengaruh antara kepuasan kualitas jasa pada penggunaan kembali jasa penerbangan perwakilan perusahaan Singapore Airlines di waktu mendatang. Hasil analisa menunjukkan bahwa 80,7 % varian pada penggunaan kembali jasa penerbangan dapat dijelaskan oleh kelima dimensi kualitas jasa yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*.