

**KUALITAS LAYANAN DAN EFEK MEDIASI CITRA PERUSAHAAN PADA
PENGARUH ANTARA KEPUASAN PELANGGAN DAN LOYALITAS
PELANGGAN PADA MASKAPAI PENERBANGAN LION AIR**

*SERVICE QUALITY AND THE MEDIATING EFFECT OF CORPORATE
IMAGE ON THE RELATIONSHIP BETWEEN CUSTOMER SATISFACTION
AND CUSTOMER LOYALTY IN THE LION AIR*



Oleh:

MOCH RIZKI CAHYA PERMANA

20140410287

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2018

PERNYATAAN

Dengan ini Saya,

Nama : Moch Rizki Cahya Permana

Nomor Mahasiswa : 20140410287

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul **“Kualitas Layanan dan Efek Mediasi Citra Perusahaan Pada Pengaruh Antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Lion Air”** tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan disuatu perguruan tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi ini diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 11 Agustus 2018



PERSEMBAHAN

Pertama mengucapkan syukur Alhamdulillah, dengan bangga skripsi ini kupersembahkan
untuk

1. Allah SWT yang telah banyak memberikan kemudahan dan memberikan ampunan kepada hambaNya yang masih banyak kesalahan dan kekurangan dalam menjalankan kehidupan ini.
2. Ibuku Almarhum Kartikawati yang telah melahirkanku dan merawatku dari kecil hingga dewasa seperti sekarang ini tanpa mengenal lelah sekalipun dalam melakukan pengorbanan untuk membesarkanku dan memberikan pendidikan dengan kasih sayang yang sangat tulus.
3. Papaku Dede Sutarman yang telah merawatku dari kecil hingga dewasa seperti sekarang ini dan banyak memberikan pengorbanan baik dalam materi maupun waktunya serta kasih sayang hingga saat ini.
4. Teteuku Eka Purnamawati Sepinggian yang telah banyak sekali membantu serta banyak memberi masukan, mendoakan serta memberikan solusi di dalam kehidupanku.
5. Almarhum Nenek, Almarhum Kakek dan Saudara-saudaraku yang selalu memberikan doa, bantuan dan dukungan kepadaku.
6. Nur Hidayanti, M. Ari Fauzi, Fadil Abdi, M. Novian Bahar, Hanif Jeje, Galuh Pamungkas, Herru Agasi, M. Rizki Anugrah P, Agus Asianto, Teman-teman Kost Abdul Majid, Teman-teman Manajemen G, Teman-

teman KKN 151 serta seluruh orang-orang terdekat yang selalu ada untukku, menemani, memberikan semangat, dorongan serta perhatian semasa perkuliahan ini dan Almamaterku Tercinta.

Yogyakarta, 11 Agustus 2018

Moch Rizki Cahya Permana

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Kualitas Layanan dan Efek Mediasi Citra Perusahaan pada pengaruh antara Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Lion Air”.

Skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Penulis mengambil topik ini dengan harapan dapat memberi masukan bagi perusahaan khususnya dalam meningkatkan kualitas layanan pada perusahaan dan citra perusahaan agar konsumen dapat merasakan kepuasan serta dapat menimbulkan loyalitas pelanggan. Karya tulis ini juga diharapkan dapat menjadi acuan atau memberikan ide pengembangan kepada peneliti selanjutnya.

Penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, oleh karena itu pada kesempatan ini penulis mengucapkan banyak sekali terimakasih kepada:

1. Bapak Rizal Yaya, S.E., M.Sc., Ph.D., Ak., CA. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta tang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.

2. Ibu Retno Widowati, Dra. PA., M.Si., Ph.D. selaku Ketua Program Studi Manajemen dan Bisnis Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan dukungan dan arahan selama penulis menyelesaikan studi.
3. Bapak Misbahul Anwar, SE., M.Si. yang dengan penuh kesabaran telah memberikan masukan dan bimbingan selama proses penyelesaian karya tulis skripsi ini.
4. Orang Tua, Saudaraku serta Teman-temanku yang senantiasa memberikan dorongan dan perhatian kepada penulis hingga dapat menyelesaikan studi.
5. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan, kemudahan dan semangat dalam proses penyelesaian tugas akhir ini.

Sebagai akhir kata tidak ada manusia yang sempurna karena kesempurnaan sesungguhnya hanya milik Allah SWT. Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam skripsi ini, oleh karena itu, kritik, saran dan pengembangan penelitian selanjutnya sangat diperlukan untuk kedalaman karya tulis dengan topik penelitian ini.

Yogyakarta, 11 Agustus 2018

Moch Rizki Cahya Permana

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
INTISARI	viii
<i>ABSTRACT</i>	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
LAMPIRAN	xvii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Penelitian	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Penelitian	8
D. Manfaat Penelitian	9
1. Manfaat Teoritis	9
2. Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Landasan Teori	11
1. Kualitas Layanan	11
2. Kepuasan Pelanggan	13
3. Citra Perusahaan	14

	4. Loyalitas Pelanggan	15
	B. Hasil Penelitian Terdahulu	16
	C. Penurunan Hipotesis	22
	D. Model Penelitian	25
BAB III	METODE PENELITIAN	27
	A. Objek atau Subjek Penelitian	27
	B. Jenis Data	27
	C. Teknik Pengambilan Sampel	27
	D. Teknik Pengumpulan Data	29
	E. Definisi Operasional Variabel	30
	F. Uji Kualitas Instrumen	32
	1. Uji Validitas	32
	2. Uji Reliabilitas	32
	G. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	33
	H. Uji Hipotesis dan Analisa Data	33
	1. Analisis Regresi Linier Sederhana	34
	2. Uji Pengaruh Parsial (Uji t)	34
	3. Uji Sobel	35
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	37
	A. Gambaran Umum Objek dan Subjek Penelitian	37
	B. Karakteristik Responden	38
	C. Uji Kualitas Instrumen	43
	1. Hasil Uji Validitas	43
	2. Hasil Uji Reliabilitas	45
	D. Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	46
	E. Hasil Penelitian (Uji Hipotesis)	50
	F. Pembahasan	55

BAB V	SIMPULAN, KETERBATASAN DAN SARAN	62
	A. Simpulan	62
	B. Keterbatasan Penelitian	63
	C. Saran	63
	1. Bagi Perusahaan	63
	2. Bagi Akademik	64
	3. Bagi Peneliti Selanjutnya	64
	DAFTAR PUSTAKA	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Jumlah Penumpang Lion Air <i>Group</i>	5
Tabel 2.1. Hasil Penelitian Terdahulu	16
Tabel 3.1. Definisi Operasional dan Indikator Variabel Penelitian	30
Tabel 3.2. <i>Interval</i> Skala	33
Tabel 4.1. Umur Konsumen	39
Tabel 4.2. Jenis Kelamin Konsumen	40
Tabel 4.3. Pendidikan Konsumen	41
Tabel 4.4. Pekerjaan Konsumen	41
Tabel 4.5. Pendapatan Konsumen	42
Tabel 4.6. Berapa kali Menggunakan Lion Air	43
Tabel 4.7. Hasil Uji Validitas Variabel Penelitian	44
Tabel 4.8. Hasil Uji Reliabilitas Variabel Penelitian	46
Tabel 4.9. <i>Interval</i> Skala	47
Tabel 4.10. Penilaian Responden Terhadap Kualitas Layanan	47
Tabel 4.11. Penilaian Responden Terhadap Kepuasan Pelanggan	48
Tabel 4.12. Penilaian Responden Terhadap Citra Perusahaan	49
Tabel 4.13. Penilaian Responden Terhadap Loyalitas Pelanggan	50
Tabel 4.14. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan	51
Tabel 4.15. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan ..	51
Tabel 4.16. Pengaruh Kepuasan Pelanggan Terhadap Citra Perusahaan	52
Tabel 4.17. Pengaruh Citra Perusahaan Terhadap Loyalitas Pelanggan	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Model Penelitian	26
------------------------------------	----

LAMPIRAN

LAMPIRAN 1. Kuesioner Penelitian	69
LAMPIRAN 2. Hasil Uji Sampel Kecil.....	75
LAMPIRAN 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	82
LAMPIRAN 4. Hasil Mean Analisis Deskripsi Variabel Penelitian	88
LAMPIRAN 5. Karakteristik Responden	89
LAMPIRAN 6. Analisis Linier Sederhana	91