

**PENGARUH TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT (TSQM) TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Udara Pesawat Lion Air di Yogyakarta)

**THE INFLUENCE OF TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT TO THE
CUSTOMERS SATISFACTION**

(Study on Air Transport Services Customer Lion Air Plane in Yogyakarta)



Oleh
INDRA KURNIAWAN
(20100410087)

FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
2014

**PENGARUH TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT (TSQM)
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN**

(Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Udara Pesawat Lion Air di Yogyakarta)

**THE INFLUENCE OF TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT TO
THE CUSTOMERS SATISFACTION**

(Study on Air Transport Services Customer Lion Air Plane in Yogyakarta)

Diajukan Guna Memenuhi Persyaratan untuk Memperoleh

Gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Program Studi Manajemen

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta



Oleh

INDRA KURNIAWAN

20100410087

**FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2014

SKRIPSI

PENGARUH TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT (TSQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

**(Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Udara Pesawat Lion Air di
Yogyakarta)**

THE INFLUENCE OF TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT TO THE CUSTOMERS SATISFACTION

(Study on Air Transport Services Customer Lion Air Plane in Yogyakarta)

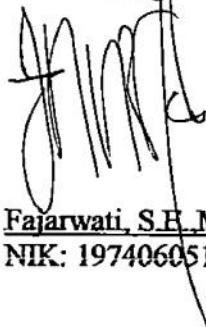
Diajukan oleh

INDRA KURNIAWAN

20100410087

Telah disetujui Dosen Pembimbing

Pembimbing



Fajarwati, S.E., M.Si.

NIK: 19740605199701 143.054

Tanggal, 17 Juli 2014

SKRIPSI

PENGARUH TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT (TSQM) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN

(Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Udara Pesawat Lion Air di Yogyakarta)

THE INFLUENCE OF TOTAL SERVICE QUALITY MANAGEMENT TO THE CUSTOMERS SATISFACTION

(Study on Air Transport Services Customer Lion Air Plane in Yogyakarta)

Diajukan oleh:

INDRA KURNIAWAN

20100410087

Skripsi ini telah Dipertahankan dan Disahkan di depan

Dewan Pengaji Program Studi Manajemen pada Fakultas Ekonomi

Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Tanggal 15 juli 2014

Yang terdiri dari
Fajarwati, S.E., M.Si.

Ketua tim pengaji

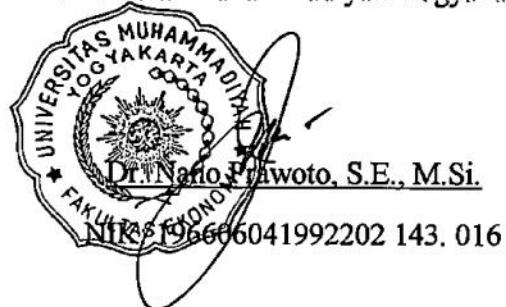
Ika Nurul Qamari, S.E., M.Si.
Anggota tim pengaji

Asnawi Asdinardju, Drs. M.Si.
Anggota tim pengaji

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi

Universita Muhammadiyah Yogyakarta



PERNYATAAN

Dengan ini saya,

Nama : INDRA KURNIAWAN

Nomor Mahasiswa : 20100410087

Menyatakan bahwa skripsi ini dengan judul: "*Pengaruh Total Service Quality Management Terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi pada Pelanggan Jasa Transportasi Udara Pesawat Lion Air di Yogyakarta)*" tidak terdapat karya pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu 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 disebut dalam Daftar Pustaka. Apabila ternyata dalam skripsi diketahui terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain maka saya bersedia karya tersebut dibatalkan.

Yogyakarta, 17 juli 2014

Materai, 6000

Indra Kurniawan

MOTTO

"Allah akan meninggikan orang-orang yang beriman
diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan
beberapa derajat".

(QS. Al Mujadalah : 11)

"Sesungguhnya orang-orang yang beriman dan mengerjakan
amal-amal saleh, bagi mereka surga-surga yang penuh
kenikmatan".

(QS. Luqman : 31)

"Tak ada rahasia untuk menggapai sukses. Sukses itu dapat
terjadi karena persiapan, kerja keras, dan mau belajar dari
kegagalan."

(General Colin Powell)

"Hidup bukan hanya sekedar mencari nilai, tapi hidup yang
sebenarnya ketika kita bisa bermanfaat"

(My self)

PERSEMBAHAN

Dengan penuh rasa syukur kehadirat Allah SWT,

Kupersembahkan karya ini untuk :

- Gusti Allah SWT. Terimakasih yang sebesar-besarnya atas nikmat iman, ikhsan, dan nikmat islam, yang telah memberikan rahmat, ridho, dan hidayahmu kepada hambamu.
- Kanjeng Nabi Muhammad SAW. Terimakasih, telah menjadi sauri tauladan bagi seluruh umat, yang hadir memberikan penerangan, tuntunan, dan jalan hidup bagi umat manusia menuju kebaikan.
- Presiden RI (Repoeblik InHouse) beserta mamak... Bapak Sudiharto & Ibu Sutiani, Matur Thank U..... atas doa, semangat, motivasi, ungkapan cinta & kasih sayang yang tulus, serta perjalanan hidup panjenengan be'2, membuat tole mu ini lebih mengerti hidup, memahami dan menjalani hidup dengan penuh makna. Terimakasih Pak & Mak, oia ada yang lupa, kiriman selama ini yang selalu tepat waktu bikin hidup di jogja terasa nyaman, hehehe""

- My S!ster (Mbak Runi, Trio, Dino, Yosi, dan Ke'2 almarhum adeq), makasih yaa!! Dah bikin adeq dan mas semangat...
- Pak'wek Pratomo W.Family's. Mbah Darmo Family's. Pak de & Bu de, Pak Lek & Bu lek, Mas & Mbk. Matur nuwon, dari panjenengan semua indra banyak belajar & mengerti banyak hal dalam hidup ini!! Ditunggu hadiahnya hehehe".....
- Ehhmmm Bunda Rikha Herlina. Spd. Ketulusan, kesetiaan, sayang, spirit & motivasimu, dan si cerewet yang suka merajuk dirimu banyak memberi warna hidup tersendiri bagiku. "mu,,,,,,acih bunda hehehe.."
- Geng kos jogja (sikembar hendra & hendri "pak ustad", si kobil "pendekar muda", putro "cah motor", duwi "musikus" ,trio "adeq qu dewe", dan Alm Feri "doa kami selalu menyertaimu, Aamiin") "duniamu aneh". Hehehe..... Thank's broooo !!!
- Manajemen D'ay 2010, rindu kalian' (Pokok'e kalian maknyussss) matamu!!! Hehehehe.....
- MANAJEMEN FE UMY , (HIMAMA, KOMMEDIY, HMMI, & HMI) tempat dimana saya mencari keluarga

baru, pengetahuan akademis & organisasi, " semoga
berkah, aamiin".

~thank's for all~

Ngayogyokarto, 17 juli 2014

Indra kurniawan

INTISARI

Total Service Quality Management adalah komitmen yang tepat untuk mengoprasionalisasi konsep yang berfokus pada pelanggan, menetapkan standar kinerja jasa dan memelihara antusiasme pelanggan pada segala waktu dan pangsa pasar (Stamatis, 1996 dalam Tjiptono, 2005). Penelitian ini dilakukan bertujuan untuk menganalisis pengaruh *Total Service Quality Management* terhadap kepuasan pelanggan (pelanggan jasa penerbangan pesawat Lion Air di Yogyakarta) dengan menggunakan 5 dimensi TSQM (Said, 2004) yaitu dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, dan mutu interaktif.

Pengambilan data penelitian menggunakan metode survei, dengan menyebar kuesioner. Teknik pengambilan sampel penelitian ini menggunakan purposive sampling. Alat analisis menggunakan Regresi Linear Berganda, F test, dan t test.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa H1 yaitu *Total Service Quality Management* yang terdiri dari 5 dimensi yaitu, dimensi mutu fisik, pendukung mutu fisik, mutu perusahaan/lembaga, mutu teknikal, dan mutu interaktif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H2 yaitu Mutu fisik tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H3 yaitu Pendukung mutu fisik berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H4 yaitu Mutu perusahaan/lembaga berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H5 yaitu Mutu teknikal berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. H6 yaitu Mutu interaktif berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Kata kunci : *Total Service Quality Management*, kepuasan

ABSTRACT

Total Service Quality Management is a proper commitment to operate a customer-based concept, establish a service performance standard and maintain customers' enthusiasm at any time and in any market share (Stamatis, 1996 in Tjiptono, 2005). This research is done to analyze the effects of Total Service Quality Management on customers' satisfaction (Customers of Lion Air flight service in Yogyakarta) by applying 5 TSQM dimension (Said, 2004). The 5 TSQM dimensions cover dimension of physical quality, supporting physical quality, company/institution quality, technical quality, and interactive quality.

The research data collection is taken by applying survey method and by distributing questionnaire. The research sample collection technique used is purposive technique. The analysis employs Multiple Linear Regression, F test, and t test.

The research result shows that H1 that is Total Service Quality Management consisting of 5 dimensions cover dimension of physical quality, supporting physical quality, company/institution quality, technical quality, and interactive quality significantly affects the customers' satisfaction. H2 that is Physical Quality does not significantly affect the customers' satisfaction. H3 that is Supporting Physical Quality significantly affects the customers' satisfaction. H4 that is Company/Institution Quality significantly affects the customers' satisfaction. H5 that is Technical Quality significantly affects the customers' satisfaction. H6 that is Interactive Quality significantly affects the customers' satisfaction.

Keywords: *Total Service Quality Management, satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kemudahan, karunia dan rahmat dalam penulisan skripsi dengan judul “Pengaruh *Total Service Quality Management* Terhadap Kepuasan Pelanggan”.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Sarjana pada Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Penulis menyadari tidak akan terselesaikan skripsi ini tanpa adanya saran, bimbingan, maupun bantuan dari berbagai pihak, maka pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah memberikan petunjuk, bimbingan dan kemudahan selama penulis menyelesaikan studi.
2. Fajarwati, S.E., M.Si. selaku dosen pembimbing skripsi, yang dengan penuh kesabaran, dan keikhlasan memberikan waktunya untuk membimbing, mengarahkan serta senantiasa memberikan semangat dan nasehat kepada penulis, hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
3. Gita Danupranata. Drs. M.M. selaku dosen pembimbing akademik.
4. Segenap staf dan *civitas academica* Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

5. Bapak dan Mamak serta saudara-saudaraku yang senantiasa memberikan motivasi dan perhatian hingga penulis dapat menyelesaikan studi.
6. Semua pihak yang telah memberikan dukungan, bantuan , kemudahan, dan semangat dalam proses penyusunan skripsi ini.

Peneliti menyadari bahwa penelitian masih banyak kekurangan hingga jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik, saran dan pengembangan penelitian yang akan datang diperlukan untuk kedalaman topik ini. Semoga penelitian ini bermanfaat bagi semua pihak.

Wassalamu'alaikum Wr Wb

Yogyakarta, 17 Juli 2014

Penulis

Indra Kurniawan

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN.....	iv
HALAMAN MOTTO.....	v
PERSEMBAHAN.....	vi
INTISARI.....	ix
ABSTRAK.....	x
KATA PENGANTAR.....	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	6
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Pengertian Kualitas.....	9
2. Pengertian Kualitas Jasa.....	12
3. Karakteristik Jasa.....	13
4. Pengertian Total Quality Management (TQM).....	14
5. Arti Penting, Penerapan dan Manfaat Total Quality Management (TQM).....	16
6. Total Service Quality Management (TSQM).....	18

7. Implementasi Total Quality Service (TQS) :	
Pendekatan ISO 9000.....	24
8. Pengukuran kepuasan Konsumen.....	26
9. Kebutuhan dan Kepuasan Pelanggan.....	27
B. Hasil Penelitian Terdahulu.....	30
C. Hipotesis	31
D. Model Penelitian.....	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	37
A. Obyek dan Subyek Penelitian.....	37
B. Jenis Data.....	37
C. Teknik Pengambilan Sampel.....	38
D. Teknik Pengumpulan Data.....	39
E. Definisi Operasional Variabel Penelitian.....	40
F. Uji Kualitas Instrumen dan Data.....	43
G. Uji Hipotesis dan Analisis Data.....	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
A. Gambaran Umum Obyek/Subyek Penelitian.. ..	48
B. Analisis Deskriptif.....	51
C. Uji Kualitas Instrumen.....	54
D. Analisis Data dan Pengujian Hipotesis.....	58
E. Pembahasan.....	64
BAB V SIMPULAN, SARAN DAN KETERBATASAN PENELITIAN.....	70
A. Simpulan.....	70
B. Saran	71
C. Keterbatasan Penelitian.....	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Data Jumlah Responden.....	52
Tabel 4.2	Data Responden berdasarkan jenis kelamin, usia, pekerjaan, frekuensi naik pesawat Lion Air, rentan waktu responden menggunakan pesawat Lion Air.....	53
Tabel 4.3	Rangkuman Hasil Uji Validitas Instrumen Pertanyaan.....	55
Tabel 4.4	Hasil Uji Reliabilitas.....	57
Tabel 4.5	Hasil Analisis Regresi	58
Tabel 4.6	Hasil Uji F.....	61
Tabel 4.7	Hasil Uji t.....	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Manfaat <i>Total Quality Management</i>	18
Gambar 2.2	Siklus pengukuran dalam jasa berkualitas.....	23
Gambar 2.3	Model Penelitian.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner

Lampiran 2. Profil Responden

Lampiran 3. Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas

Lampiran 4. Hasil Regresi, Uji F, dan Uji t