

ABSTRAK

Zafirah.2014, SKRIPSI.Judul: Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Lion Air DiBandar Udara Mutiara Sis Al-Jufri Palu
Pembimbing : Dr.H. Ahmad Djalaluddin Lc.,MA

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Pelanggan

Kualitas pelayanan adalah salah satu faktor yang menentukan tingkat keberhasilan dan kualitas perusahaan, begitupun kualitas pelayanan suatu maskapai penerbangan patut diutamakan demi mempertahankan diri dan mencapai kesuksesan dalam menghadapi persaingan. Terlebih dengan banyaknya maskapai lain yang menawarkan varian fasilitas dan keuntungan bagi konsumen. Oleh karena itu penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kualitas pelayanan maskapai penerbangan yang terdiri dari reliabilitas, responsivitas, fasilitas fisik, jaminan, dan empati terhadap kepuasan pelanggan.

Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan pendekatan survei. Adapun jumlah sampel sebanyak 100 orang, sedangkan teknik pengambilan sampel menggunakan sampel *Non Probability Sampling* Metode pengambilan sampelnya menggunakan *Accidental Sampling*. Variabel bebasnya terdiri dari Fasilitas Fisik, (X1), Reliabilitas (X2), Responsivitas (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5). Pengujian instrument menggunakan uji validitas dan reliabilitas. Sedangkan metode analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda dengan uji F dan t.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Reliabilitas (X1), Responsivitas (X2), Fasilitas fisik (X3), Jaminan (X4), dan Empati (X5) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengguna maskapai penerbangan Lion Air di Bandar Udara Mutiara Sis Al-Jufri Palu. Dan perhitungan $F_{hitung} 58,548 > F_{tabel} 2,311$ dengan nilai $p = 0,000 \leq 0.05$. selain itu nilai koefisien determinan *Adjusted R Square* sebesar 0,744 yang berarti besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat adalah 74.7 % dan uji parsial (uji t) diketahui bahwa variabel fasilitas fisik (X1) $t_{hitung} X_1 2,958 \geq t_{tabel} 1.98$, Reliabilitas (X2) $X_2 2,301 \geq t_{tabel} 1.98$, Responsivitas (X3) $X_3 4,037 \geq t_{tabel} 1.98$, Jaminan (X4) $3,393 \geq t_{tabel} 1.98$ dan Empati (X5) $X_5 2,882 \geq t_{tabel} 1.98$, yang berarti semua variabel mempunyai pengaruh signifikan terhadap variabel terikat (Y). Dengan demikian, dari hasil tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Maskapai penerbangan Lion Air di Bandar Udara Mutiara Sis Aljufri Palu memiliki pengaruh signifikan baik parsial maupun simultan terhadap kepuasan pelanggan.