



**Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pelayanan PT. Sriwijaya Air
Distrik Malang**

SKRIPSI

Oleh :

PURNOMO PAMBUDI

NIM. 060810291139

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2011



**Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pelayanan PT. Sriwijaya Air
Distrik Malang**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

PURNOMO PAMBUDI

NIM. 060810291139

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2011



**Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pelayanan PT. Sriwijaya Air
Distrik Malang**

SKRIPSI

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat
untuk menyelesaikan Program Studi Manajemen (S1)
dan mencapai gelar Sarjana Ekonomi

Oleh :

PURNOMO PAMBUDI

NIM. 060810291139

**JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS JEMBER**

2011

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pelayanan PT. Sriwijaya Air
Distrik Malang

Nama : Purnomo Pambudi
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran

Pembimbing I

Pembimbing II

Drs. H. Suwardi ,MM

Ika Barokah, SE, MM

NIP 1954 0719198211 1 001

NIP 197805252 00312 2 002

Mengetahui,
Ketua Jurusan Manajemen

Dr. Isti Fadah, SE, M.Si

NIP 19661020 199002 2 001

KEMENTERIAN PENDIDIKAN NASIONAL
UNIVERSITAS JEMBER-FAKULTAS EKONOMI

SURAT PERNYATAAN

Nama : Purnomo Pambudi
NIM : 060810291139
Jurusan : Manajemen
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran
Judul Skripsi : Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pelayanan PT. Sriwijaya
Air Distrik Malang

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata di kemudian hari skripsi ini merupakan hasil plagiat atau penjiplakan, maka saya bersedia mempertanggungjawabkan dan sekaligus menerima sanksi berdasarkan aturan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Jember, 22 Maret 2011

Yang menyatakan,

Purnomo Pambudi

NIM. 060810291139

JUDUL SKRIPSI

PENGARUH PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR PELAYANAN PT. SRIWIJAYA AIR DISTRIK MALANG

Yang dipersiapkan dan disusun oleh :

Nama Mahasiswa : Purnomo Pambudi

NIM : 060810291139

Jurusan : Manajemen

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji pada tanggal :

5 April 2011

Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima sebagai kelengkapan memperoleh gelar Sarjana dalam Ilmu Ekonomi pada Fakultas Ekonomi Universitas Jember

Susunan Tim Penguji

Ketua : Dr. Deasy Wulandari, SE, M.Si :
NIP. 19730908 200003 2001

Sekretaris : Drs. H. Suwardi, MM :
NIP 19540719 198211 1 001

Anggota : Ika Barokah, SE, MM. :
NIP 197805252 00312 2 002



Mengetahui;
Universitas Jember
Fakultas Ekonomi
Dekan,

Prof. Dr. H. Moh. Saleh, M.Sc
NIP. 19560831 198403 1 002

Persembahan

Kupersembahkan Skripsi Ini Kepada :

*Ayahanda Kasiyan Hadi P. & Ibunda Sri Rahayu
yang selalu melakukan yang terbaik buat aku.*

*terima kasih atas motivasi dan inspirasinya serta
biaya perkuliahan selama ini...*

*Kakakku yang tercinta dan slalu ku sayang
didunia sampai akhirat
Abdul Hafid*

*Almamaterku Yang Selalu Kuhormati &
Kubanggakan*

MOTTO

"SEPIRO GEDENE SENGSORO YEN TINOMPO AMONG DADI COBO"

(Seberapa besarnya masalah yang datang itu hanyalah cobaan)

(Pepatah Jawa)

**Aku lahir, hidup dan mati itu
dari oleh dan untuk Allah SWT.**

*"Janganlah slahu bangga atas kelebihan kita,
Karena itu semua adalah milik Allah..."*

(Faqir Toif Illah)

“Pengaruh Pelayanan Prima (*Service Excellence*) Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Kantor Pelayanan PT. Sriwijaya Air Distrik Malang”

ABSTRAK

Pelayanan prima (*service excellence*) merupakan salah satu wujud kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya. Pelayanan prima digunakan sebagai strategi dalam memenangkan persaingan, alat promosi, serta menjadi indikator kepedulian dan orientasi perusahaan pada kepuasan pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah menguji pengaruh penerapan pelayanan prima (*service excellence*) terhadap kepuasan pelanggan. Pelayanan prima dalam penelitian ini menitikberatkan pada faktor *personality* yang terdiri dari: Kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*apperance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*), tanggung jawab (*accountability*). Sampel penelitian adalah sebanyak 100 orang pelanggan PT. Sriwijaya Air Distrik Malang. Pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*. Sedangkan metode analisis yang digunakan adalah regresi linier berganda dengan tingkat kepercayaan sebesar 95%. Hasil analisis menunjukkan bahwa secara simultan keenam variabel bebas di atas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Pengujian secara parsial memberikan kesimpulan bahwa kemampuan (*ability*), penampilan (*apperance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accountability*) memiliki pengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Sedangkan sikap (*attitude*) tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada PT Sriwijaya Air Distrik Malang.

Keyword : Pelayanan prima, *Service Excellence*, *Ability*, *Attitude*, *Apperance*, *Attention*, *Action* dan *Accountability*.

KATA PENGANTAR

Puji syukur yang sedalam-dalamnya penulis panjatkan kehadiran Allah SWT segala rahmat dan hidayah-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **PENGARUH PELAYANAN PRIMA (*SERVICE EXCELLENCE*) TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA KANTOR PELAYANAN PT. SRIWIJAYA AIR DISTRIK MALANG.**

Adapun tujuan dari penulisan skripsi ini adalah untuk memenuhi syarat dalam mencapai derajat Sarjana Ekonomi pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Jember.

Selama proses penulisan skripsi ini penulis banyak mendapat bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya. Oleh karena itu penulis ingin menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mohammad Saleh, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dr. Hj. Isti Fadah, M.si selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
3. Drs. Suwardi, MM selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
4. Ibu Ika Barokah S.E., M.M selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
5. Seluruh dosen dan staf pengajar serta karyawan di Fakultas Ekonomi Universitas Jember atas ilmu dan bantuan yang diberikan selama ini.
6. Pihak PT. Sriwijaya Air Distrik Malang yang telah bersedia untuk dijadikan objek penelitian.
7. Guru-guru Besar *Thoriqoh Qodriyah Wanaqsabandiyah* yang telah mendidik, menuntun dan mengarahkan perjalanan hidup serta memberi kontribusi yang

besar melalui doa-doa, riyadhoh, dan tangisnya. Yang terbaik dalam hidupku
Terima kasih atas doa dan dukungannya atas tersusunnya skripsi ini.

8. Ayahanda Kasiyan Hadi P. Dan ibunda tersayang Sri Rahayu yang selalu memberi semangat, dukunga. Terima kasih banyak atas kontribusi doa serta biaya yang telah dikeluarkan hingga laporan skripsi ini selesai.
9. Rekan-rekan Manajemen Non Reguler angkatan 2006 dan pihak lain yang banyak memberikan bantuan dalam penulisan laporan skripsi ini.
10. Teman-teman CC17 dan CC19 serta teman-teman perumahan sumber alam Blok F5 yang telah banyak mendukung dan membantu penyusunan laporan skripsi ini. Penulis mengucapkan banyak terima kasih.
11. Anggota 3 *iDiot* (JeBe, Bogie' dan Poe_Poe) yang selalu memberi suport dan memberi hiburan disaat aku mulai sumpek, bosan dan jenuh.
12. Fotocopian jawa 4 serta crew2nya.
13. Serta teman-teman lain yang belum penulis sebutkan, penulis mengucapkan banyak-banyak terima kasih.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat diharapkan oleh penulis demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini berguna bagi kita semua.

Jember, 2011

Penulis

DAFTAR ISI

Judul	i
Persetujuan	ii
Pernyataan	iii
Pengesahan	iv
Persembahan	v
Motto	vi
Abstrak	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	ix
Daftar Tabel	xiv
Daftar Gambar	xv
Daftar Lampiran	xvi

BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	7
1.3. Tujuan Penelitian	7
1.4. Manfaat Penelitian	8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan teori	9
2.1.1. Pengertian Pemasaran	9
2.1.2. Konsep Pemasaran	9
2.1.3. Bauran Pemasaran Jasa	11
2.1.4. Pengertian Jasa	13
2.1.5. Karakteristik Jasa	14
2.1.6. Klasifikasi Jasa	17
2.2. Layanan Pelanggan	19

2.3. Definisi Kepuasan pelanggan	20
2.3.1. Jenis Kepuasan pelanggan	21
2.3.2. Mengukur Kepuasan pelanggan	21
2.3.3. Elemen program kepuasan pelanggan	22
2.4. Definsi Pelayanan prima (<i>Service excellence</i>)	23
2.4.1. Konsep pelayanan prima	24
2.4.2. Manfaat Dan Pentingnya Pelayanan Prima	26
2.5. Definisi Perusahaan Penerbangan	28
2.5.1. Fungsi Jasa Penerbangan	28
2.6. Penelitian Terdahulu	30
2.7. Kerangka Konseptual	31
2.8. Hipotesis Penelitian	32

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Rancangan Penelitian	33
3.2. Jenis data dan sumber data	33
3.3. Metode pengumpulan data	34
3.4. Populasi dan Sample	34
3.4.1. Populasi	34
3.4.2. Sample	35
3.5. Identifikasi Variabel	35
3.6. Definisi Operasional Variabel	36
3.7. Skala Pengukuran Data	38
3.8. Metode instrumen	38
3.8.1. Uji Validitas	38
3.8.2. Uji Reliabilitas	39
3.9. Metode Analisis Data	40
3.9.1. Analisis Regresi Linear Berganda	40
3.9.2 Uji Normalitas Data	41
3.9.3. Uji Multikolinieritas.....	42

3.9.4. Uji Heteroskedasitas	42
3.10. Teknik Pengujian Hipotesis	43
3.10.1. Uji F (Uji Simultan)	43
3.10.2. Uji t (Uji Parsial)	43
3.11. Uji R ² (koefisien determinasi)	44
3.12. Kerangka pemecahan Masalah	45
 BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Obyek Penelitian	47
4.1.1. Sejarah pendirian perusahaan	47
4.1.2. Wilayah Operasional Sriwijaya Air	48
4.1.3. Visi, Misi dan dan Tata Nilai Sriwijaya Air	48
4.1.4. Tujuan dan Sasaran Sriwijaya Air	49
4.1.5. Struktur Organisasi Perusahaan	49
4.1.6. Keadaan Personalia PT. Sriwijaya Air Distrik Malang	52
4.2. Gambaran Umum Identitas Responden	53
4.2.1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin	54
4.2.2. Karakteristik responden berdasarkan usia	54
4.2.3. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan	55
4.2.4. Karakteristik responden berdasarkan tingkat penghasilan	56
4.2.5. Karakteristik responden berdasarkan Frekuensi menggunakan Sriwijaya Air	57
4.4 Uji Instrumen Penelitian	58
4.4.1. Uji Validitas	58
4.4.2. Uji Reliabilitas	59
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	59
4.6. Uji Asumsi Klasik	62
4.6.1. Uji Normalitas	62
4.6.2. Uji Non Multikolinearitas	63
4.6.3 Uji Heteroskedasitas	64

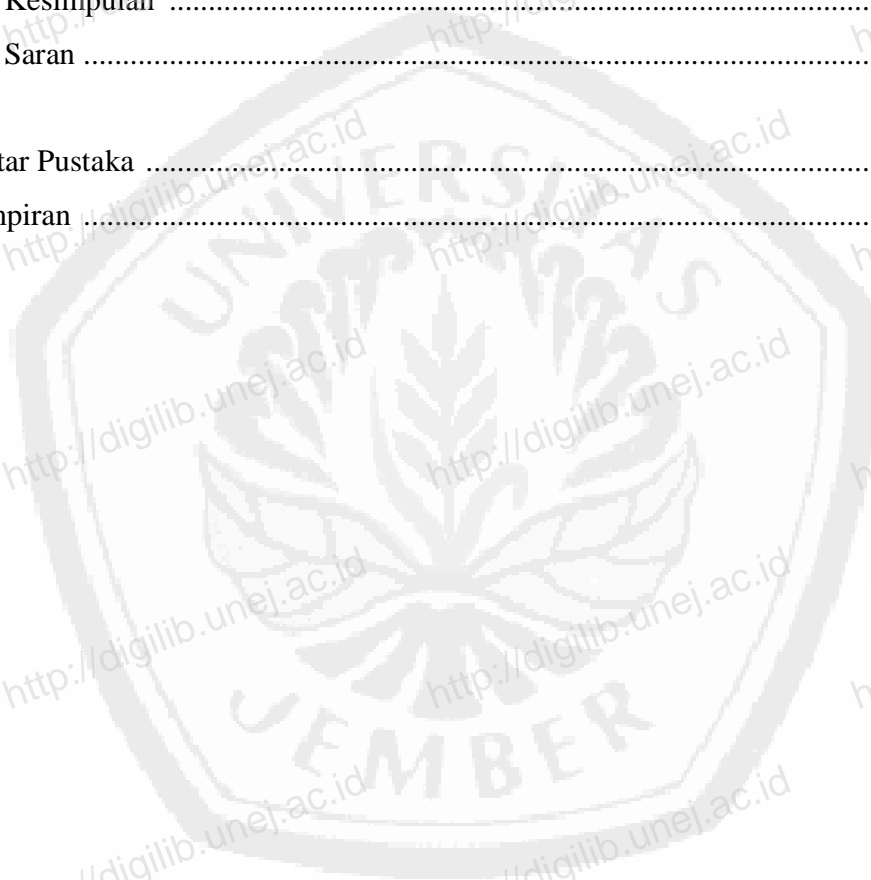
4.7. Hasil Pengujian Hipotesis	65
4.7.1. Hipotesis Pertama (Uji F)	65
4.7.2. Hipotesis Kedua (Uji t)	65
4.8. Uji R ² (koefisien determinasi)	70
4.9. Pembahasan dan Implikasi Hasil Penelitian	71

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan	76
5.2. Saran	77

Daftar Pustaka	78
----------------------	----

Lampiran	
----------------	--

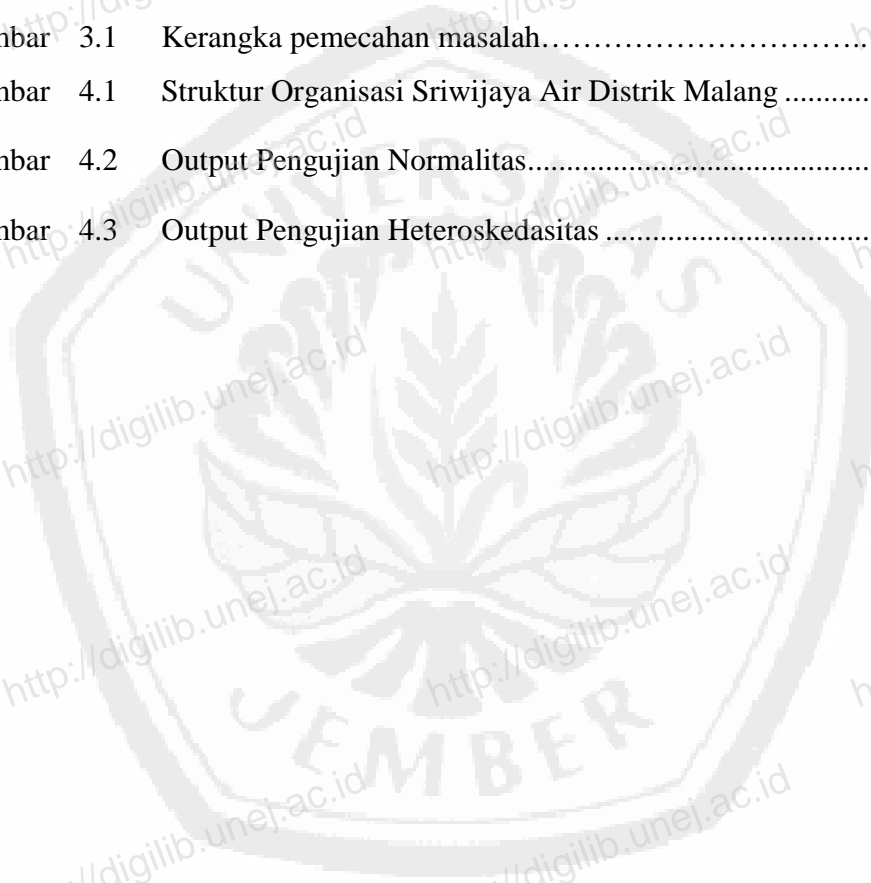


DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Skor <i>Safety</i>	5
Tabel 2.1	Klasifikasi jasa	18
Tabel 2.2	Penelitian terdahulu	29
Tabel 4.1	Jumlah Karyawan berdasarkan tingkat Jabatan	52
Tabel 4.2	Jumlah Karyawan berdasarkan Jenis Kelamin	52
Tabel 4.3	Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin.....	53
Tabel 4.4	Karakteristik Responden berdasarkan Usia	54
Tabel 4.5	Karakteristik Responden berdasarkan Pekerjaan.....	54
Tabel 4.6	Karakteristik Responden berdasarkan tingkat penghasilan ..	55
Tabel 4.7	Frkuensi menggunakan jasa Sriwijaya Air	56
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Instrumen	57
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Instrumen	58
Tabel 4.20	Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	59
Tabel 4.21	Hasil uji Multikorelasi	62
Tabel 4.22	Hasil Uji F – Pelayanan prima terhadap kepuasan pelanggan	64
Tabel 4.23	<i>Output</i> pengujian Determinasi Model Summary(b).....	67

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Implikasi intangibilitas jasa	15
Gambar 2.2	Implikasi Inseparabilitas Jasa	16
Gambar 2.3	Kerangka Konseptual.....	31
Gambar 3.1	Kerangka pemecahan masalah.....	44
Gambar 4.1	Struktur Organisasi Sriwijaya Air Distrik Malang	48
Gambar 4.2	Output Pengujian Normalitas.....	61
Gambar 4.3	Output Pengujian Heteroskedasitas	63



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner	76
Lampiran 2	Data Hasil Kuesioner	79
Lampiran 3	Distribusi Frekuensi	83
Lampiran 4	Hasil Uji Asumsi Klasik	88
Lampiran 5	Hasil Uji Regresi Linear Berganda	92

