

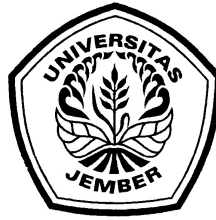
**PENENTUAN STRATEGI PEMASARAN BERDASARKAN  
PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA  
KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI PENERBANGAN  
SRIWIJAYA AIR PADA BANDARA  
ABDULRACHMAN SALEH  
MALANG**

**SKRIPSI**

Oleh :

**Agung Purnomo**  
**030810201208**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**



**PENENTUAN STRATEGI PEMASARAN BERDASARKAN  
PENILAIAN TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA  
KUALITAS PELAYANAN MASKAPAI PENERBANGAN  
SRIWIJAYA AIR PADA BANDARA**

**ABDULRACHMAN SALEH  
MALANG**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Pada  
Fakultas Ekonomi  
Universitas Jember

Oleh :

**Agung Purnomo  
030810201208**

**JURUSAN MANAJEMEN  
FAKULTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS JEMBER  
2007**

## HALAMAN PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Penentuan Strategi Pemasaran Berdasarkan Penilaian Tingkat Kepentingan dan Kinerja Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air pada Bandara Abdulrachman Saleh Malang

Nama Mahasiswa : Agung Purnomo

NIM : 030810201208

Jurusan : Manajemen

Konsentrasi : Pemasaran

Pembimbing I,

Pembimbing II,

Drs. Hadi Wahyono. MM  
NIP. 131 120 331

Ika Barokah. SE, MM  
NIP. 132 304 454

Mengetahui,  
Ketua Jurusan Manajemen,

Dra. Diah Yulisetiarni, M. Si  
NIP. 131 624 474

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL  
UNIVERSITAS JEMBER – FAKULTAS EKONOMI**

**SURAT PERNYATAAN**

Nama : Agung Purnomo  
NIM : 030810201208  
Jurusan : Manajemen  
Konsentrasi : Manajemen Pemasaran  
Judul Skripsi :

**“PENENTUAN STRATEGI PEMASARAN BERDASARKAN PENILAIAN  
TINGKAT KEPENTINGAN DAN KINERJA KUALITAS PELAYANAN  
MASKAPAI PENERBANGAN SRIWIJAYA AIR PADA BANDARA  
ABDULRACHMAN SALEH MALANG”**

Menyatakan bahwa skripsi yang telah saya buat merupakan hasil karya sendiri. Apabila ternyata dikemudian 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, September 2007

Yang menyatakan,

**AGUNG PURNOMO**  
**NIM : 030810201208**



**Untuk Keluargaku yang kucintai,  
Orang-orang yang kusayangi,  
Dan  
Almamater yang kubanggakan**

## **MOTTO**

**Cukuplah Allah menjadi penolong kami,  
dan Allah adalah sebaik-baik pelindung.  
(QS. Ali Imron : 173)**

**Sesungguhnya, dibalik kesulitan terdapat  
kemudahan, selesaikan suatu urusan lalu kerjakan  
hal lain. Dan hanya pada Allah kita berharap  
(QS. Al-Insyiroh : 6-8)**

## ABSTRAKSI

Skripsi ini berjudul “Penentuan Strategi Pemasaran Berdasarkan Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Pada Bandara Abdulrachman Saleh Malang”. Tujuan dari penulisan skripsi ini adalah sebagai berikut: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menjadi prioritas dalam upaya memuaskan penumpang/pelanggan untuk selanjutnya dapat dijadikan dasar dalam menentukan strategi pemasaran.

Rancangan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian survei dengan mengambil obyek penelitian PT. Sriwijaya Air Malang. Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini diperoleh melalui kuisioner yang diberikan kepada penumpang Sriwijaya Air sebagai responden. Penelitian ini menggunakan metode pengambilan sampel dengan teknik *purposive sampling*.

Dari *Importance-Performance Analisis* diungkapkan bahwa faktor yang seharusnya menjadi prioritas dalam meningkatkan kualitas pelayanan yaitu item pertanyaan bernomor 1,3,5,10,11 yang berada pada posisi kuadran A, karena tingkat kepentingan nasabah yang tinggi tidak disertai dengan kinerja yang tinggi pula. Untuk item-item pertanyaan bernomor 12 dan 13 dalam kuadran B ini perlu dipertahankan, karena pada umumnya tingkat pelaksanaannya telah sesuai dengan kepentingan dan harapan pelanggannya. Untuk item-item pertanyaan bernomor 2, 4, 6, 7, 8, 9 dalam kuadran D dinilai berlebihan dalam pelaksanaannya, hal ini terutama disebabkan karena pelanggan menganggap tidak terlalu penting terhadap adanya atribut tersebut, akan tetapi pelaksanaannya dilakukan dengan baik sekali oleh perusahaan.

Berdasarkan *Importance-Performance Analisis* dapat dibuat kesimpulan mengenai alternatif strategi pemasaran yang dapat digunakan oleh perusahaan, yaitu meningkatkan atribut-atribut pelayanan yang masuk pada kuadran A, mempertahankan atribut-atribut yang masuk pada kuadran B dan D.

Kata kunci : Dimensi kualitas jasa, *importance*, *performance* , kepuasan konsumen



## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran Allah SWT karena atas rahmatNya penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Penentuan Strategi Pemasaran Berdasarkan Penilaian Tingkat Kepentingan Dan Kinerja Kualitas Pelayanan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air Pada Bandara Abdulrachman Saleh Malang”. Penyusunan skripsi ini dimaksudkan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program studi S-1 Menejemen Fakultas Ekonomi Universitas Jember.

Penulis menyadari dalam penulisan ini masih banyak kekurangan yang disebabkan oleh keterbatasan kemampuan penulis. Tetapi berkat pertolongan Allah SWT serta dorongan semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung, penulisan skripsi ini bisa selesai tepat pada waktunya. Maka dengan segala kerendahan hati, penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Dr. H. Sarwedi, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
2. Ibu Dra. Diah Yulisetiari, M.Si selaku ketua jurusan sekaligus dosen pembimbing yang telah memberikan perhatian dan kesabaran untuk meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dalam memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat pada penyusunan skripsi ini.
3. Bapak Drs. Hadi Wahyono, MM dan Ibu Ika Barokah, SE, MM selaku dosen pembimbing yang telah memberikan perhatian dan kesabaran untuk meluangkan waktu, tenaga, pikiran, dalam memberikan bimbingan dan pengarahan yang bermanfaat pada penyusunan skripsi ini.
4. Seluruh Dosen dan karyawan Fakultas Ekonomi Universitas Jember.
5. Kedua orang tuaku tercinta, Mama H. II. Casmadi dan Mimi Hj. Um Kulsumi atas segala kasih sayang, doa, dan pengorbanan yang selama ini diberikan kepadaku.
6. Kakak-kakakku yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materiil.

7. Teman-teman MGT '03 khususnya teman seperjuangan skripsi: Jodi “*nade*” and Inung “*Tapai*” selamat dah dapet gelar SE. Ardhi “*Paijo*” Didin. Buruan dikerjain skripsinya.
8. Buat orang yang aq sayang Merry eka, aq gak tau harus ngomong apa tapi yang pasti aq Cuma pengen ngomong klo aq sayang kamu. Buru dikerjain skripsinya, smangat ya mey....
9. Teman seperjuangan mulai awal kuliah, Dina, Shinta, “*Mama*” Lia, and ga lupa Dede Q Lia, moga kalian bisa sukses and kita bisa ketemu lagi di lain kesempatan. Aku bakalan kangen sama kalian.
10. Teman-teman manajemen 2003 khususnya Tim Bola manajemen 2003, akhirnya kita dapet juara 3 Dekan Cup Rek!!!!
11. Buat anak-anak kosan “*Belitung 19 A*” thank’s buat kebersamaannya dalam suka dan duka. And ga lupa ama Mario Junkie “*Si Gila*”, jangan maen cewe mulu, kuliahnya diurusin.
12. Calon Drg. Hamdani, buru diselesein skripsinya. Biar bisa wisuda bareng.
13. Semua orang yang menyayangiku, thank’s buat dukungan semangat dan kasih sayang yang kalian berikan
14. Semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan terima kasih atas bantuan, perhatian, dan dorongan serta semangat sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

Dengan segala kemampuan dan pengetahuan serta pengalaman penulis miliki, maka penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu saran dan kritik sangat diharapkan. Akhirnya semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat dan berguna bagi pembaca pada umumnya dan mahasiswa fakultas ekonomi pada khususnya.

September 2007

Penulis,

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN SAMPUL .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PENGESAHAN .....	v
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	vi
HALAMAN MOTTO .....	vii
ABSTRAKSI .....	viii
KATA PENGANTAR .....	ix
DARTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xvii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xviii
<b>BAB I. PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Perumusan Masalah .....	3
I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian	
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	3
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II. TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Kajian Teoritis	
2.1.1 Strategi Pemasaran .....	5
2.1.2 Pemilihan Strategi .....	5
2.1.3 Konsep Kepuasan Konsumen .....	6
2.1.4 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	7
2.1.5 Pengertian jasa .....	8
2.1.6 Karakteristik Jasa .....	9
2.1.7 Kualitas Jasa .....	10

2.1.8	Dimensi Kualitas Jasa .....	14
2.1.9	Mengelola Kualitas Jasa .....	15
2.2	Kajian Empiris .....	17
2.3	Kerangka Konseptual penelitian .....	19
<b>BAB III. METODE PENELITIAN</b>		
3.1	Rancangan Penelitian .....	21
3.2	Populasi dan Sampel Penelitian .....	21
3.3	Jenis dan Sumber Data .....	22
3.4	Metode Pengumpulan Data .....	22
3.5	Definisi Operasional Variabel dan Pengukuran Variabel	
3.5.1	Definisi Operasional Variabel.....	22
3.5.2	Tekhnik Pengukuran .....	24
3.6	Uji Validitas dan Reliabilitas	
3.6.1	Uji Validitas .....	25
3.6.2	Uji Reliabilitas.....	25
3.7	Metode Analisis Data	
3.7.1	Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Layanan ( <i>Importance-performance Analysis</i> ) .....	26
3.8	Kerangka pemecahan Masalah .....	30
<b>BAB IV. HASIL DAN PEMBAHASAN</b>		
4.1	Gambaran Umum Objek .....	32
4.1.1	Sejarah Singkat PT. Sriwijaya Air .....	32
4.1.2	Lambang Sriwijaya Air.....	33
4.1.3	Visi dan Misi PT. Sriwijaya Air .....	34
4.1.4	Struktur Organisasi .....	34
4.1.5	Layanan PT. Sriwijaya Air TTO Malang .....	36
4.2	Pembahasan dan Hasil Penelitian	
4.2.1	Karakteristik Responden .....	37
4.2.2	Uji Validitas dan Uji Reliabilitas .....	40
4.2.3	Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja .....	43
4.2.4	Diagram Kartesius .....	58

4.2.5 Penentuan Strategi Pemasaran Berdasarkan Analisis Tingkat Kepentingan ( <i>importance</i> ) dan Kinerja ( <i>performance</i> ) .....	60
---	----

**V. SIMPULAN DAN SARAN**

5.1. Simpulan.....	62
5.2. Saran .....	64

**DAFTAR PUSTAKA**

**LAMPIRAN – LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1. Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden .....	37
2. Tabel 4.2 Jenis Pekerjaan Responden.....	38
3. Tabel 4.3 Tingkat Pendidikan Responden .....	39
4. Tabel 4.4 Frekuensi Pemanfaatan Jasa .....	39
5. Tabel 4.5 Validitas Instrument Pada Faktor Kinerja.....	40
6. Tabel 4.6 Validitas Instrument Pada Faktor Kepentingan .....	41
7. Tabel 4.7 Realibilitas Instrumen Pada Kepentingan dan Kinerja .....	42
8. Tabel 4.8 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Ketepatan Waktu Keberangkatan dan Tiba Pesawat .....	43
9. Tabel 4.9 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Keberangkatan dan Tiba pesawat .....	43
10. Tabel 4.10 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pelayanan yang Ramah dan Selalu Siap Menolong .....	44
11. Tabel 4.11 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pelayanan yang Ramah dan Selalu Siap Menolong .....	44
12. Tabel 4.12 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Perusahaan Untuk Cepat Tanggap Dalam Menghadapi Masalah yang Timbul .....	45
13. Tabel 4.13 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Perusahaan Untuk Cepat Tanggap Dalam Menhadapi Masalah Yang Timbul .....	45
14. Tabel 4.14 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kesigapan dan Ketulusan Staff Karyawan Dalam Menjawab Pertanyaan dan Permintaan Penumpang Pesawat .....	46
15. Tabel 4.15 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kesigapan dan Ketulusan Staff Karyawan Dalam Menjawab Pertanyaan dan Permintaan Penumpang Pesawat .....	46

16. Tabel 4.16 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Kemampuan Perusahaan Cepat Tanggap Terhadap Keluhan yang Disampaikan Pelanggan .....	47
17. Tabel 4.17 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemampuan Perusahaan Cepat Tanggap Terhadap Keluhan yang Disampaikan Pelanggan .....	47
18. Tabel 4.18 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Melakukan Komunikasi yang efektif dengan penumpang .....	48
19. Tabel 4.19 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Melakukan komunikasi yang efektif dengan penumpang .....	48
20. Tabel 4.20 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pengetahuan dan kecakapan <i>Ground staff</i> dalam memberikan informasi .....	48
21. Tabel 4.21 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pengetahuan dan kecakapan <i>ground staff</i> dalam memberikan informasi .....	49
22. Tabel 4.22 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Pengetahuan dan kecakapan <i>Inflight staff</i> dalam memberikan informasi .....	49
23. Tabel 4.23 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Pengetahuan dan kecakapan <i>Inflight staff</i> dalam memberikan informasi .....	50
24. Tabel 4.24 Penilaian Responden Terhadap Kinerja Memberikan perhatian pada penumpang .....	50
25. Tabel 4.25 Tingkat kepentingan Responden Terhadap memberikan perhatian pada penumpang .....	51
26. Tabel 4.26 Penilaian Responden Terhadap kinerja bertanggung jawab terhadap keamanan dan kenyamanan penumpang .....	51
27. Tabel 4.27 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Bertanggung Jawab Terhadap Keamanan dan Kenyamanan Penumpang .....	52
28. Tabel 4.28 Penilaian Responden Terhadap kinerja Kemudahan Dalam Menghubungi Perusahaan .....	52

29. Tabel 4.29 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kemudahan Dalam Menghubungi Perusahaan .....	53
30. Tabel 4.30 Penilaian Responden Terhadap kinerja Penataan eksterior dan interior pesawat.....	53
31. Tabel 4.31 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Penataan eksterior dan interior pesawat.....	54
32. Tabel 4.32 Penilaian Responden Terhadap kinerja Kebersihan dan kerapihan karyawan dan crew awak pesawat .....	54
33. Tabel 4.33 Tingkat Kepentingan Responden Terhadap Kebersihan dan kerapihan karyawan dan crew awak pesawat .....	55



## DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1: Kerangka Konseptual Penelitian .....	19
2. Gambar 3.1 : Diagram Kartesius .....	28
3. Gambar 3.2 : Kerangka Pemecahan Masalah .....	30
4. Gambar 4.1: Struktur Organisasi PT. Sriwijaya Air TTO Malang .....	35
5. Gambar 4.2: Diagram Kartesius Atribut Pelayanan Sriwijaya Air .....	58

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Karakteristik Responden
Lampiran 3	Hasil Uji Reliabilitas
Lampiran 4	Hasil Uji Validitas
Lampiran 5	Tabulasi Hasil Kuesioner Tingkat Kinerja dan Kepentingan
Lampiran 6	Tingkat Kesesuaian Pada factor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Consumer Terhadap Mutu layanan Maskapai Penerbangan Sriwijaya Air
Lampiran 7	Perhitungan Rata-Rata Dari Penilaian Kinerja dan Penilaian Kepentingan pada Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen Terhadap Mutu Layanan Sriwijaya Air
Lampiran 8	Nilai r tabel