



**UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI**

**SKRIPSI**

**PERSEPSI KEPUASAN PENUMPANG  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN  
DI DALAM PESAWAT (*IN FLIGHT SERVICE*) PADA  
PT INDONESIA AIR TRANSPORT, TBK**

oleh

**LAILY ALFUNNIMAH**

**0905231596**

Diajukan sebagai salah satu syarat dalam  
memperoleh gelar  
Sarjana Sosial dalam bidang Ilmu Administrasi

Depok, 2008



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Laily Alfunnimah

NPM : 0905231596

Program Studi : Administrasi Niaga

Menyatakan bahwa Skripsi yang berjudul:

PERSEPSI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI  
DALAM PESAWAT (*IN FLIGHT SERVICE*) PADA PT INDONESIA AIR TRANSPORT,  
TBK.

benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip  
maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Juni 2008

Laily Alfunnimah  
0905231596



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Laily Alfunnimah  
NPM : 0905231596  
Program Studi : Administrasi Niaga  
Judul Skripsi : PERSEPSI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI DALAM PESAWAT (*IN FLIGHT  
SERVICE*) PADA PT INDONESIA AIR TRANSPORT, TBK

telah diperiksa oleh Ketua Program Sarjana Ekstensi dan Pembimbing serta dinyatakan layak untuk diajukan ke sidang skripsi Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.

Disetujui oleh

Ketua Program Sarjana Ekstensi

Pembimbing,

Drs. Asrori MA. FLMI  
NIP: 130702932

Ixora Lundia, S Sos, MS  
NUP: 0907050244



UNIVERSITAS INDONESIA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
PROGRAM SARJANA EKSTENSI

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Laily Alfunnimah  
NPM : 0905231596  
Program Studi : Ilmu Administrasi Niaga  
Judul Skripsi : PERSEPSI KEPUASAN PENUMPANG TERHADAP  
KUALITAS PELAYANAN DI DALAM PESAWAT (*IN FLIGHT  
SERVICE*) PADA PT INDONESIA AIR TRANSPORT, TBK

telah dipertahankan di hadapan sidang Penguji Skripsi Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia, pada hari Jumat tanggal 27 Juni 2008.

Penguji Skripsi

Ketua Sidang,

Pembimbing,

Dra. Tutie Hermiati, MSi  
NIP: 131414711

Ixora Lundia, S.Sos, MS  
NUP: 0907050244

Penguji Ahli,

Sekretaris Sidang,

Dra. Febrina Rosinta, MSi  
NIP: 131861386

Fatimah Muchtar, S.Sos, ME  
NUP: 0907050245

## Halaman Persembahan

Ku persembahkan skripsi ini untuk Ibundaku tercinta, tersayang, dan terkasih, Ny. Zuliatun (Alm), yang telah membesarku dengan segala kasih sayang tanpa henti. Sayang ya bu, gak bisa liat aku sekarang.. tapi aku yakin pasti Ibu doain aku dari sana....miss u much....

Untuk adik-adikku, Annisa dan Azharuddin yang senantiasa memberikan dukungan, maaf yak, klo gua suka gak ada waktu buat lo boy...

Bapakku (Hadimulyo) dan Bu Us, biarpun selalu nanyain kapan selesai, tapi makasiy, ya atas supportnya dan doa nya. Makasiy ya bus, atas pinjaman notebooknya...

To all of my family; bude zum, mbah, keluarga bu Adah, dan seluruh keluarga digemiring...

Maaf ya udah lama gak ke sana..

Bibi' dan Mba' Nuk, yang selalu menemani dan beresin kamarku yang berantakan serta selalu ngertiin tentang kecerewetan ku....

Special Thanks dedicated to...

Mbak Ichay pembimbingku....makasih buat waktu dan bimbingan yang berguna banget ya mbak...maap kalo aku males bimbingan, secara u know lah...walau sempet dipaitin tapi, dan gapapa mbak malah jadi motivasi untuk ku.. tengkyu banget ya mbak...

Mas-mas di sekretariat program ekstensi..terutama buat mas Sri Widodo a.k.a dodo, hehehe..jangan sedih yak gue tinggalin, tengkyu banget atas bantuannya mendukung program kuliah gue, yang selalu memudahkan semua, maaf-maap yak kalo suka cerewet, bikin kesel lo..., juga mas-mas yang lain, mas bana, mas sidik, dan semua yang ga bisa disebutin satu per satu..

Temen-temen kampus, administrasi niaga 2005, cabul team...

Juki bersama dengan 'black' nya udah bantuin nyelesaiin skripsi ini, ampe begadang, nginep, pulang dari kampus jam 12 malem, ngajarin terus tanpa henti, secara lo tau kan cuy, kelemotan gue, dan gue banyak dapet ilmu dari lo, makasiy atas bimbingannya dan bantuannya ya cuy...

Diah, yang selalu ready kalo gue mau maen malem-malem dan sabar dengerin cerita-cerita gue..

Kuple dan Aris yang selalu sabar ngajarin gue IT, karena kegaptekan gue, makasiy ye cuy atas buatan chartnya, pinjaman laptop dan kebersamaan dikampus ampe malem...

Ivan, yang walaupun udah lulus, tapi menyempatkan diri untuk nongkrong bareng dan ngasih semangat.

Agus yang selalu nemenin juga ampe malem dikampus dan supportnya...

Anang, atas translate an nya, tengkyu banget ya nang, maaf dadakan minta tolongnya.

Teman-temen seperjuangan yang lain; mami novi, Dar, Alvin, werdi, Ari, Lino, Yudo, Hendrik, Siska, Bede' , Mona, Nita, dan semuanya yang gak bisa disebutin satu-satu. Makasih banget ya atas pertolongannya dalam hal absensi dan pengerjaan tugas-tugas, serta kuis, hehehe....juga untuk kebersamaannya...gak akan gue lupain guys...

To all my beloved Friends in my previous company (sorry ya bow, gue ga' bisa nyebutin company nya...hehehe)

My beloved brother; mas Iwan Ciwong dan mas Yayat (tengkyu ya atas isian pulsa dan kabelannya...), mas Adi Betok dan om Zul yang selalu memberikan kebersamaan, warna, dan dukungan pada saat-saat terbang terakhir ku, pada masa-masa keterpurukan, dan kekecewaanku ku..

mas Tasriefin, mas Dar, mas Amri yang udah ngajak jalan-jalan ke senggigi...  
mas Bandun yang selalu bawel nanyain kapan skripsi selesai, gue udah selesai bow...  
Andhika (baby blue) atas translate an nya..hehehe tengkyu ya...  
Papi Imam, yang udah concern dengan masalahku, makasiy ya papi, walaupun gak bisa ngrubah keputusan tentangku...

Mas ario yang udah nemenin pada saat2 kecewa, kesel, dan sedihku..  
mas Aditya yang, udah memberi petuah dan pesan2 bijak, serta doa-doa pemberi semangat..  
BU, yang udah ngambilin data-data dari DSKU dan kantor...hehehe, makaciya yak..  
mas Edi gandul yang sabar nemenin dan dengerin cerita2ku, pada saat terakhir di Jatiwaringin, makasiy ya mas atas sangunya...hehehe...

All my best friends dan temen geng ku,hehehe... Henny, nyonya Sheni, mpok Anna, mbak dewi, Suci, Jane, mbak Dilla...

Indra phole, Dody, Ando, Fenny, mas Donia, mas Glen, Pak Tatang, Mbah, mas Dian, bang Roi, mas Edi, mas Krisna, mas Radite, Willy, mas anton, mas Toha, mbak Lala, mas Dimas, mas Lalu, mas IW, mas Nino, mas catur, mas Basnan, mas Bowo, mas Irvin, mas Wawan, mas Guntur, mas Parhat, mas Beby, mas Mulatua, mas Lukman, mas Ricky, mas Narsa, mas Habidin, mbak Lina, teteh dewi, bu Ida, dan temen-temen semua...makasih ya atas dukungan, doa, dan kebersamaannya..Mudah-mudahan ini bisa jadi suatu pembuktian kalo gue emang pinter dan kritis, hahaha..Sumpeh low..  
I miss u all guys..!!!

Temen-temen di Maldives, pulau nun jauh disana; mas Tedi, mas Rudi, dan mas Endro, tengkyu ya mas, udah ditemenin chatting malem-malem ampe pagi, kalo udah butek sama skripsi..dan juga supportnya..

Eclyp, yang selalu rajin nemenin gue malem-malem di line telpon sampe pagi, satpam aja kalah bow...hehehe...

Mas Moses, yang memberikan bantuan akses menuju IAT, hehehe..tengkyu ya mas..  
Nyonyah Dine dan suaminya mas Topan beserta keluarga bhewok yang udah menemani gue jalan-jalan di lombok [kapan lagi ya gue kesana....]  
Ucie, Babon, Cika, Mpi, mpok Time, apria, maap ye gue banyak absen kalo kumpul...

And my lovely friends...

Piet, Qd, Nggia, Iyosh, Antie, Nonon, Media, dan team Speak; atoenk, bawel, olink, maul, kemal, pitak, andhe, endi, joni,...maap yak kalo gue jarang ngumpul...

Last but not least, untuk semua orang-orang yang telah memberikan semangat, warna dan keceriaan dalam kehidupanku, yang ga bisa disebutin satu-satu..[soalnya kalo disebut semua, ntar banyakan ucapan makasihnya di banding skripsinya, hehehe...]  
Sekali lagi, makasih..makasih..makasih...

Best regards,

Laily Alfunnimah

## KATA PENGANTAR

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan Rahmat, dan HidayahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan penelitian berjudul '**Persepsi Kepuasan Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di Dalam Pesawat (*In Flight Service*) Pada PT Indonesia Air Transport, Tbk.**'

Dalam melakukan penelitian, penulis mendapatkan banyak tambahan pengetahuan dan kontribusi berharga dari berbagai pihak. Oleh sebab itu dari lubuk hati yang terdalam, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Dr. Bambang Shergi Laksmono, M.Sc, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
2. Drs. Asrori, M.A, FLMI selaku Ketua Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
3. Drs. M. Azis Muslim, M.Si, selaku Sekretaris Program Sarjana Ekstensi Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
4. Drs. Achmad Fauzi, M.E, selaku Ketua Program Studi Administrasi Niaga Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia.
5. Ixora Lundia, S.Sos, MS, selaku dosen pembimbing.
6. Kedua orang tua beserta adik-adik, yang selalu memberikan dukungan dan semangat.
7. Kepada seluruh staf sekretariat program ekstensi dan seluruh staf perpustakaan FISIP UI yang telah banyak membantu penulis dalam mencari bahan penulisan maupun mencari dosen.

8. Ika Dyah, selaku pemimpin (*chief*) awak kabin PT Indonesia Air Transport, Tbk.
9. Staf HRD dan *operation* PT Indonesia Air Transport, Tbk atas waktu dan kesempatan yang telah diberikan selama proses penelitian berlangsung.
10. Teman-teman seperjuangan, baik di kampus maupun di perusahaan yang telah banyak membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penelitian ini.

Penulis menyadari bahwa laporan penelitian ini masih jauh dari sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun senantiasa penulis terima dengan hati terbuka. Akhir kata, penulis berharap semoga laporan penelitian ini dapat berguna bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Depok, Juni 2008

Laily Alfunnimah



# DAFTAR ISI

	halaman
LEMBAR JUDUL .....	i
LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI .....	iii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	v
ABSTRACT .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	x
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR .....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
<b>BAB I    PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Pokok Permasalahan .....	7
C. Tujuan Penelitian .....	9
D. Signifikansi Penelitian .....	9
E. Sistematika Penulisan .....	10
<b>BAB II    KERANGKA TEORI DAN METODE PENELITIAN</b>	
A. Tinjauan Pustaka .....	12
B. Kontruksi Model Teoritis .....	14
1. Kepuasan Pelanggan .....	14
1.1 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	15
1.2 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan .....	16
1.3 Pengukuran Kepuasan Pelanggan .....	19
1.4 Manfaat Mengukur Kepuasan Pelanggan .....	23
2. Pengertian Jasa .....	24
2.1 Karakteristik Jasa .....	24
3. Kualitas Jasa .....	29
3.1 Dimensi Kualitas Jasa .....	30
3.2 Skala Pengukuran Dimensi SERVQUAL .....	32
4. Kualitas Pelayanan .....	32
5. Pelayanan Pelanggan Jasa Penerbangan .....	34
C. Operasionalisasi Konsep .....	39
D. Metode Penelitian .....	40
1. Pendekatan Penelitian .....	40
2. Jenis Penelitian .....	41
3. Teknik Pengumpulan Data .....	42
4. Lokasi Penelitian .....	43
5. Populasi dan Sampel Penelitian .....	43
6. Teknik Pengolahan dan Analisis Data .....	44

7. Pretest .....	47
8. Validitas dan Reabilitas .....	47
<b>BAB III GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN</b>	
A. Sejarah Perkembangan PT Indonesia Air Transport, Tbk	50
B. Visi & Misi, PT Indonesia Air Transport,	52
C. Jasa Yang disediakan oleh PT Indonesia Air Transport, Tbk .....	52
D. Gambaran Kualitas Pelayanan Dalam Penerbangan ( <i>In Flight Service</i> ) PT Indonesia Air Transport, Tbk .....	54
E. Pelatihan-Pelatihan (Training) Yang Diberikan Oleh PT. Indonesia Air Transport Tbk .....	57
F. Proses <i>In flight Service</i> Pada PT. Indonesia Air Transport, Tbk .....	61
 <b>BAB IV ANALISIS MENGENAI PERSEPSI PENUMPANG TERHADAP KUALITAS PELAYANAN DI DALAM PESAWAT (<i>IN FLIGHT SERVICE</i>) PADA PT. INDONESIA AIR TRANSPORT, TBK</b>	
A. Penyajian Data Karakteristik Responden .....	66
B. Validitas & Reabilitas Pretest .....	71
C. Analisis Statistik Deskriptif Persepsi Penumpang Terhadap Kualitas Pelayanan Di dalam Pesawat ( <i>In flight Service</i> ) Pada PT. Indonesia Air Transport, Tbk .....	75
D. Implikasi Manajerial .....	109
 <b>BAB V SIMPULAN DAN REKOMENDASI</b>	
A. Simpulan .....	111
B. Rekomendasi .....	111
 DAFTAR PUSTAKA	xvi
LAMPIRAN	xix
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	xxi

## DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Pertumbuhan Penumpang Angkutan Udara Dalam Negeri Tahun 1996-2006	2
Tabel II.1.	Operasionalisasi Konsep	39
Tabel II.2.	Interpretasi Nilai <i>Mean</i>	46
Tabel II.3.	Skor kepentingan tiap indikator menurut Likert	47
Tabel II.4	Ukuran Validitas	48
Tabel IV.1.	Validitas Dimensi <i>Tangible</i>	71
Tabel IV.2	Validitas Dimensi <i>Reliability</i>	72
Tabel IV.3.	Validitas Dimensi <i>Responsiveness</i>	73
Tabel IV.4.	Validitas Dimensi <i>Empathy</i>	73
Tabel IV.5.	Validitas Dimensi <i>Assurance</i>	74
Tabel IV.6.	Nilai Reabilitas Keseluruhan Dimensi	75
Tabel IV.7.	Nilai <i>Mean</i> Dimensi <i>Tangible</i>	77
Tabe IV. 8.	Nilai <i>Mean</i> Dimensi <i>Reliabiliy</i>	87
Tabel IV.9.	Nilai <i>Mean</i> Dimensi <i>Responsiveness</i>	95
Tabel IV.10.	Nalai <i>Mean</i> Dimensi <i>Empathy</i>	100
Tabel IV.11	Nilai <i>Mean</i> Dimensi <i>Assurance</i>	105

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1.	Konsep Kepuasan Pelanggan	16
Gambar II.2	<i>Total Perceived Quality</i>	28
Gambar II.3	Proses Pemasaran Maskapai Penerbangan	37
Gambar IV.1	Data Responden Berdasarkan Usia	67
Gambar IV.2	Data Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	68
Gambar IV.3	Data Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	69
Gambar IV.4	Data Responden Berdasarkan Pekerjaan	69
Gambar IV.5	Data Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan	70
Gambar IV.6	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Tangible</i> Pada Indikator 1	78
Gambar IV.7	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Tangible</i> Pada Indikator 2	79
Gambar IV.8	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Tangible</i> Pada Indikator 3	81
Gambar IV.9	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Tangible</i> Pada Indikator 4	82
Gambar IV.10	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Tangible</i> Pada Indikator 5	83
Gambar IV.11	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Tangible</i> Pada Indikator 6	85
Gambar IV.12	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Tangible</i> Pada Indikator 7	87
Gambar IV.13	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Reliability</i> Pada Indikator 1	88
Gambar IV.14	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Reliability</i> Pada Indikator 2	89
Gambar IV.15	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Reliability</i> Pada Indikator 3	90
Gambar IV.16	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Reliability</i> Pada Indikator 4	91
Gambar IV.17	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Reliability</i> Pada Indikator 5	92
Gambar IV.18	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Reliability</i> Pada Indikator 6	94
Gambar IV.19	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Indikator 1	96
Gambar IV.20	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Indikator 2	97

Gambar IV.21	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Indikator 3	98
Gambar IV.22	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Responsiveness</i> Pada Indikator 4	99
Gambar IV.23	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Empathy</i> Pada Indikator 1	101
Gambar IV.24	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Empathy</i> Pada Indikator 2	102
Gambar IV.25	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Empathy</i> Pada Indikator 3	103
Gambar IV.26	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Empathy</i> Pada Indikator 4	104
Gambar IV.27	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Assurance</i> Pada Indikator 1	106
Gambar IV.28	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Assurance</i> Pada Indikator 2	107
Gambar IV.29	Jawaban Responden Untuk Dimensi <i>Assurance</i> Pada Indikator 3	108



## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Daftar Kuesioner
- Lampiran 2 Pedoman Wawancara
- Lampiran 3 Struktur Organisasi PT Indonesia Air Transport, Tbk
- Lampiran 4 Validitas dan Reabilitas
- Lampiran 5 Distribusi Frekuensi
- Lampiran 6 *Safety Instruction Card* IAT (Kartu Petunjuk Keselamatan) IAT
- Lampiran 7 Gambar Pesawat Indonesia Air Transport ATR 42/300

