

**Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan
Pelanggan**

(Studi Kasus: Maskapai Penerbangan Lion Air di Kota Batam)

SKRIPSI



DISUSUN OLEH:

HAFIFAH NABILA

1810011211170

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS BUNG HATTA
KOTA PADANG
2022**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Dengan ini Pembimbing Skripsi dan Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Bung Hatta menyatakan:

Nama : Hafifah Nabila

Npm : 1810011211170

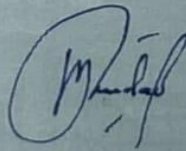
Program Studi : Strata Satu (S1)

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap
Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus: Maskapai Penerbangan
Lion Air di Kota Batam)

Telah disetujui Skripsinya sesuai dengan prosedur, ketentuan dan kelaziman yang berlaku yang telah diuji dan dinyatakan **LULUS** dalam ujian komprehensif pada hari **Jum'at, 22 Juli 2022**.

Pembimbing



Irda, S.E., M.A.

Disetujui oleh,

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Bung Hatta



Dr. Erni Febema Harahap, S.E., M.Si.

Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan

(Studi Kasus: Maskapai Penerbangan Lion Air di Kota Batam)

Hafifah Nabila

Prodi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis, Universitas Bung Hatta

E-mail: [hnabila191@gmail.com](mailto:habila191@gmail.com)

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode pengumpulan data dengan menyebarkan kuesioner secara *online* menggunakan *google form*. Populasi dan sampel yang digunakan dalam penelitian ini Maskapai Penerbangan Lion Air di Kota Batam yang berjumlah sebanyak 60 responden. Metode analisis data dalam penelitian ini adalah PLS. Hipotesis dalam penelitian ini diuji dengan menggunakan metode analisis meliputi: *Measurement Model Assessment*, *Analisis Deskriptif*, *R Square*, dan *Structural Model Assessment*. Dari hasil pengujian dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan. Fasilitas tidak berpengaruh terhadap Kepuasan Pelanggan.

Kata Kunci: Kepuasan Pelanggan, Kualitas Pelayanan, Fasilitas.

The Influence of Service Quality and Facilities on Customer Satisfaction

(Case Study: Lion Air Airline in Batam City)

Hafifah Nabila

*Management Study Program, Faculty of Economics and Business, Bung Hatta
University*

E-mail: hnabila191@gmail.com

Abstract

This study aims to explain the effect of service quality and facilities on customer satisfaction. This study uses data collection methods by distributing online questionnaires using google form. The population and samples used in this study were the Lion Air Airline Customers in Batam City, which amounted to 60 respondents. The data analysis method in this research is PLS. The hypotheses in this study were tested using analytical methods including: Measurement Model Assessment, Descriptive Analysis, R Square, and Structural Model Assessment. From the test results it can be concluded that Service Quality has an effect on Customer Satisfaction. Facilities have no effect on Customer Satisfaction.

Keywords: Customer Satisfaction, Service Quality, Facilities.

DAFTAR ISI

KATA PENGANTAR	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
PERNYATAAN.....	iii
Abstrak	iv
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN.....	viii
BAB 1	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II.....	11
2.1 Kajian Literatur	11
2.1.1 Kepuasan Pelanggan.....	11
2.1.1.2 Pentingnya Kepuasan Pelanggan	12
2.1.1.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	12
2.1.2 Kualitas Pelayanan	13
2.1.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	13
2.1.2.2 Pentingnya Kualitas Pelayanan.....	14
2.1.2.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	14
2.1.3 Fasilitas.....	15
2.1.3.1 Pengertian Fasilitas	15

2.1.3.2 Pentingnya Fasilitas	16
2.1.3.3 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Fasilitas.....	17
2.2 Pengembangan Hipotesis	18
2.2.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	18
2.2.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.....	19
2.3 Kerangka Konseptual	21
BAB III	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Objek, Populasi, dan Sample Penelitian.....	22
3.2.1 Objek.....	22
3.2.2 Populasi.....	22
3.2.3 Sample Penelitian	22
3.3 Jenis dan Sumber Data	23
3.4 Definisi Operasional Variabel	23
3.4.1 Kepuasan Pelanggan.....	23
3.4.2 Kualitas Pelayanan.....	24
3.4.3 Fasilitas	24
3.5 Teknik Analisis Data	25
3.5.1. Measurement Model Assesement.....	25
3.5.2 Analisis Deskriptif	26
3.5.3 R Square dan Q square.....	28
3.5.4 Structural Model Assesement.....	28
BAB IV	29
4.1 Profil Responden	29
4.1.1 Hasil Penelitian	29
4.1.2 Profil Responden.....	29
4.2 Measurement Model Assessment	31
4.3 Convergent Validity	31

4.3.1 Uji Outer loadings.....	31
4.3.2 Uji Cronbach's Alpha	33
4.3.3 Uji Composite Reliability	33
4.3.4 Uji Average Extracted Variance (AVE)	34
4.4 Discriminant Validity	35
4.4.1 Uji Fornell-Lacker Criterion.....	35
4.4.2 Uji Cross loadings.....	36
4.5 Analisis Deskriptif.....	37
4.5.1 Kepuasan Pelanggan.....	38
4.5.2 Kualitas Pelayanan.....	39
4.5.3 Fasilitas	40
4.6 Analisis Pengujian <i>R square</i>	42
4.7 Structural Model Assessment.....	42
4.8 Pembahasan	44
4.8.1 Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan	44
4.8.2 Pengaruh Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan.....	45
BAB V.....	47
5.1 Kesimpulan.....	47
5.2 Implikasi	47
5.3 Saran dan Keterbatasan Penelitian	48
DAFTAR PUSTAKA	49