

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (*CUSTOMER  
SATISFACTION*)**

**DI PT. PURANTARA MITRA ANGKASA DUA  
SOEKARNO – HATTA *INTERNASIONAL AIRPORT*,  
TANGERANG, BANTEN**

**SKRIPSI**

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan  
Program Strata-1 Program Studi Akomodasi dan Katering  
Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung



Disusun oleh :

**FIKI FAUZI**

**201621234**

**PROGRAM STUDI AKOMODASI DAN KATERING  
SEKOLAH TINGGI PARIWISATA  
BANDUNG**

**2020**

# LEMBAR PENGESAHAN

## LEMBAR PENGESAHAN

### JUDUL SKRIPSI

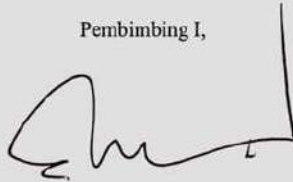
**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN (*SERVICE QUALITY*)  
TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN (*CUSTOMER SATISFACTION*)  
DI PT. PURANTARA MITRA ANGKASA DUA SOEKARNO – HATTA  
INTERNASIONAL AIRPORT, TANGERANG, BANTEN**

NAMA : FIKI FAUZI

NIM : 201621234

PROGRAM STUDI : AKOMODASI DAN KATERING

Pembimbing I,



**Erfin Roesfian, S.Sos., M.Hum.**  
NIP: 19590323 198203 1003

Pembimbing II,



**Drs. Rachmat Muljawan, MM.Par.**  
NIP: 19620129 199203 1 001

Bandung, .....

Mengetahui,  
Kepala Bagian Administrasi Akademik  
dan Kemahasiswaan

**Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc**  
NIP. 19710506 199803 1 001

Menyetujui,  
Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata  
Bandung

**Faisal, MM.Par., CHE**  
NIP: 19730706199303 1 001

## PERNYATAAN MAHASISWA

### PERNYATAAN MAHASISWA

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : Fiki Fauzi  
Tempat/Tanggal Lahir : Jakarta, 26 Februari 1998  
NIM : 201621234  
Program Studi : Studi Akomodasi dan Katering

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang berjudul: Pengaruh Kualitas Pelayanan (*Service Quality*) Terhadap Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction*) di PT. Purantara Mitra Angkasa Dua ini adalah merupakan hasil karya dan hasil penelitian saya sendiri, bukan merupakan hasil penjiplakan, pengutipan, penyusunan oleh orang atau pihak lain atau cara-cara lain yang tidak sesuai dengan ketentuan akademik yang berlaku di STP Bandung dan etika yang berlaku dalam masyarakat keilmuan kecuali arahan dari Tim Pembimbing.

2. Dalam Skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang atau pihak lain kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan sumber, nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.

3. Surat Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya, apabila dalam naskah Skripsi ini ditemukan adanya pelanggaran atas apa yang saya nyatakan di atas, atau pelanggaran atas etika keilmuan, dan/atau ada klaim terhadap keaslian naskah ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung ini serta peraturan-peraturan terkait lainnya.

4. Demikian Surat Pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Bandung, Juli 2020

Yang membuat pernyataan,

  
6000  
ENAM RIBURUPIAH  
Fiki Fauzi  
201621234

## KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan kami kemudahan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Tanpa pertolongan-Nya tentunya saya tidak akan sanggup untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Shalawat serta salam semoga terlimpah curahkan kepada baginda tercinta kita yaitu Nabi Muhammad SAW yang kita nanti -nantikan syafa'atnya di akhirat nanti.

Sejalan dengan tujuannya, skripsi ini disusun untuk melengkapi salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Akademik Program Studi Akomodasi dan Katering Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.

Dalam proses pembuatan skripsi ini, penulis tak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak – pihak yang terkait pada penyusunan skripsi ini yang telah memberi dukungan moral serta bimbingan kepada penulis. Ucapan terima kasih ini penulis tunjukan kepada:

1. Bapak Faisal, MM.Par., CHE., selaku Ketua Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
2. Bapak Andar Danova L. Goeltom, S.Sos., M.Sc., selaku Kepala Bagian Administrasi Akademik dan Kemahasiswaan.
3. Bapak Edison, S.Sos., MM. selaku ketua jurusan *hospitality* Sekolah Tinggi Pariwisata Bandung.
4. Ibu Siti Yulia Irani Nugraha, SE., MM.Par., selaku Ketua Program Studi Akomodasi dan Katering.

5. Bapak Erfin Roesfian, S.Sos., M.Hum., selaku dosen pembimbing I atas bantuan dan bimbingannya dalam penulisan Usulan penelitian ini.
6. Bapak Drs. Rachmat Muljawan, MM.Par., selaku dosen pembimbing II atas bantuan dan bimbingannya dalam penulisan Usulan penelitian ini.
7. PT. Purantara Mitra Angkasa Dua selaku pihak yang telah menerima penulis untuk melakukan penelitian.
8. Ibu Risda Antemas, Ibu Ria Antika, Bapak Muhammad Azhar, Bapak Mohamed Akbar, Bapak Hendra Prasetya, Ibu Rhoma Fitria, dan Ibu Lisna Octavia selaku mentor atau pembimbing penulis selama melakukan penelitian di *Commercial Department*.
9. Orang Tua dan Keluarga yang telah memberikan semangat dorongan sehingga penulis dapat dengan selesai melakukan penelitian.
10. Rekan-rekan mahasiswa/i Program Studi akomodasi dan Katering yang telah banyak membantu penulis.

Akhir kata penulis tentu menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan masih banyak terdapat kesalahan serta kekurangan di dalamnya. Untuk itu, penulis mengharapkan kritik serta saran dari pembaca untuk skripsi ini, agar skripsi ini nantinya dapat menjadi lebih baik lagi.

Demikian, semoga skripsi ini dapat bermanfaat. Terima kasih.

Bandung, Juli 2020

**Penulis**

Fiki Fauzi

## ABSTRAK

Perkembangan bisnis inflight catering saat ini mengalami pertumbuhan yang sangat pesat. Perkembangan ekonomi dan teknologi membuat sebuah persaingan yang semakin ketat, baik di pasar domestik maupun pasar internasional. Sehingga dalam persaingan yang ketat perusahaan dituntut mampu memberikan kepuasan untuk pelanggannya dengan cara menciptakan sebuah produk dan jasa yang berkualitas. Kualitas pelayanan merupakan suatu tingkat keunggulan yang diharapkan mampu memberikan dampak positif dalam persaingan bisnis inflight catering.

Tujuan utama dalam melaksanakan penelitian ini untuk mengetahui sejauh mana pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan di perusahaan inflight catering PT. Purantara Mitra Angkasa Dua. Penelitian ini dalam pelaksanaannya menggunakan metode asosiatif yang memiliki fungsi mencari hubungan antara satu variabel dengan variabel lainnya. Data yang diambil melalui responden PT. Purantara Mitra Angkasa Dua sebanyak 5 maskapai penerbangan. Korelasi rank spearman juga digunakan untuk memahami seberapa besar ketertarikan antara kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa aspek kualitas pelayanan yaitu Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance dan Empathy memiliki nilai simultan sebesar 44,7% terhadap kepuasan pelanggan. Adapun dimensi yang memiliki nilai minimum yaitu tangible dan empathy sedangkan dimensi yang memiliki nilai maksimal yaitu responsiveness dan assurance.

**Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan pelanggan, Rank Spearman**

## **ABSTRACT**

The development of the inflight catering business is currently experiencing very rapid growth. Economic and technological developments make competition increasingly fierce, both in the domestic and international markets. So that in intense competition the company is demanded to be able to provide satisfaction to its customers by creating a quality product and service. Service quality is a level of excellence that is expected to be able to have a positive impact in the inflight catering business competition.

The main objective in carrying out this research is to find out the extent of the influence of service quality on customer satisfaction in the inflight catering company PT. Purantara Mitra Angkasa Dua. In this research, it uses an associative method which has the function of looking for relationships between one variable and another. Data collected through respondents PT. Purantara Mitra Angkasa Dua as many as 5 airlines. Spearman rank correlation is also used to understand how much interest between service quality and customer satisfaction.

The results of this study address that aspects of service quality namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy have a stimulatory value of 44.7% of customer satisfaction. The dimensions that have a minimum value are tangible da empathy while the dimensions that have the maximum value are responsiveness and assurance.

**Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Spearman Rank**

## DAFTAR ISI

	Halaman
KATA PENGANTAR .....	iv
ABSTRAK.....	vi
ABSTRACT.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DATAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Penelitian .....	1
B. Rumusan Masalah .....	10
C. Tujuan Penelitian .....	10
D. Keterbatasan Penelitian .....	11
E. Manfaat Penelitian .....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	13
A. Kajian Teori .....	13
1. Kualitas Pelayanan .....	13
2. Ukuran Kualitas Pelayanan .....	14
3. Dimensi kualitas pelayanan.....	15
4. Kepuasan Pelanggan.....	17
5. Hubungan antara Variabel Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan Pelanggan.....	20
B. Penelitian Terdahulu .....	21
C. Kerangka Pemikiran.....	23
D. Hipotesis.....	25
BAB III OBJEK DAN METODE PENELITIAN .....	26
A. Desain Penelitian.....	26
B. Objek Penelitian .....	27
C. Populasi dan Sampel .....	27
D. Metode Pengumpulan Data.....	29
E. Definisi Operasional Variabel.....	34
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	62



A. Hasil dan Pembahasan Penelitian.....	62
1. Karakteristik Responden .....	62
2. Analisis Deskriptif.....	65
3. Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan (X) .....	66
4. Hasil Penelitian Kepuasan pelanggan .....	76
5. Pembahasan Hubungan Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan .	82
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN SARAN.....	85
A. Kesimpulan .....	85
B. Implikasi.....	87
3. Saran.....	88
DAFTAR PUSAKA.....	91

## DATAR TABEL

Tabel	Halaman
1. PENELITIAN TERDAHULU .....	21
2. BUTIR PERTANYAAN.....	30
3. HASIL UJI VALIDITAS INSTRUMEN .....	32
4. HASIL PENGUJIAN RELIABILITAS INSTRUMEN.....	34
5. MATRIKS OPERASIONAL VARIABEL (MOV).....	54
6. KARAKTERISTIK RESPONDEN BEDASARKAN JENIS KELAMIN	62
7. KARAKTERISTIK RESPONDEN BEDASARKAN MASKAPAI.....	63
8. KARAKTERISTIK RESPONDEN BEDASARKAN POSISI DALAM PERUSAHAAN MASKAPAI .....	63
9. KARAKTERISTIK RESPONDEN BEDASARKAN BERAPA LAMA MASKPAI SUDAH MELAKUKAN KERJA SAMA BISNIS SUPPLIES FOOD DENGAN PT. PURANTARA MITRA ANGKASA DUA.....	64
10. KRITERIA PERSENTASE TANGGAPAN RESPONDEN.....	66
11. PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI TANGIBLE n=5 .....	67
12. PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI EMPATHY n=5 .....	69
13. PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI REABILITY n=5 .....	71
14. PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI RESPONSIVENESS .....	72
15. PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI ASSURANCE n=5 .....	74
16. PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI KUALITAS PELAYANAN	76
17. PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI KESESUAIAN HARAPAN n = 5 .....	77
18. PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI MINAT BERKUNJUNG KEMBALI (BERKERJA SAMA KEMBALI).....	78
19. PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI KETERSEDIAAN MEREKOMENDASIKAN n = 5.....	80
20. PENILAIAN RESPONDEN MENGENAI KEPUASAAN PELANGGA n = 5 .....	82
21. HASIL KORELASI RANK SPEARMAN .....	83

## DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. ULASAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI YANG DIBERIKANOLEH PT. PURANTARA MITRA ANGKASA DUA .....	5
2. ULASAN KEPUASAN PELANGGAN MELALUI KUESIONER YANG DIBERIKAN OLEH PT. PURANTARA MITRA ANGKASA DUA .....	6
3. TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN YANG DI BERIKAN DI TAHUN 2019 .....	7

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. KUESIONER .....	95
2. FORMULIR BIMBINGAN .....	101
3. HASIL TURNITIN .....	103
4. SURAT IJIN PENELITIAN .....	104
5. SURAT SELESAI MELAKUKAN PENELITIAN.....	106
6. BIODATA PENULIS .....	106

## DAFTAR PUSAKA

- Ali, M. (2012). *Metodologi Penelitian dalam Olahraga*. Surabaya: University Press.
- Ari, F. (2011). *Mengelola Usaha Jasa Boga Yang Sukses*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Badan Pusat Statistik. (2019). *Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara per Bulan ke Indonesia Menurut Pintu Masuk , 2017-2020*. Indonesia: Badan Pusat Statistik. Retrieved from <https://www.bps.go.id/dynamictable/2018/04/05/1296/jumlah-kunjungan-wisatawan-mancanegara-per-bulan-ke-indonesia-menurut-pintu-masuk-2017-2018.html>
- Catering, P. I.-f. (2018, januar 1). <https://casfood.co.id/purantara/products-services/>. Retrieved from Purantara In-flight Catering: <https://casfood.co.id/purantara/about-us/>
- Kardigantara, s. (2006). *Diklat Operasional Katering*. Bandung: STPB.
- Kotler, P. (2005). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Indeks.
- Lovelock, C., & John, W. (2011). *Lovelock dan Wirtz (2011:74*. Jakarta: Erlangga.
- Lubis, S. A., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucafindo Batam. *Journal of Business Administration*, 232. Retrieved from

<https://media.neliti.com/media/publications/277267-pengaruh-kualitas-pelayanan-service-qual-657fbbb7.pdf>

Lupiyoadi, & Bramulya. (2015). *Model Importance Performance analysis. Praktikum Metode*. Jakarta: Salemba Empat.

Menpar Arief Yahya Bicara Airlines-Airports-Authorites. (2016, November 30). Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia. Retrieved from <http://www.kemenparekraf.go.id/index.php/post/ceo-message-14-menpar-arief-yahya-bicara-airlines-airports-authorites>

Menurut ISO 8402 (Quality Vocabulary) kualitas. (2019). Menurut ISO 8402 (Quality Vocabulary) kualitas. yogyakarta, jawa tengah, indonesia. Retrieved from <https://www.coursehero.com/file/p4u8v1g/ISO-8402-Quality-Vocabulary-mendefinisikan-Manajemen-Kualitas-sebagai-semua/>

Notoatmodjo. (2010). *Metodologi Penelitian Kesehatan*. Jakarta: Rineka Cipta.

P, J. (2004). *Flight Catering*. Butterworth Heinemann: Oxford.

Pahlawan, M. R., Laba, A. R., Pakki, E., Hardiyono, & Nurlia. (2019). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Terhadap Peningkatan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Kota Makassar. *Journal Business of Administration*, 228. Retrieved from [jurnal.polibatam.ac.id > index.php > JABA > article > download](http://jurnal.polibatam.ac.id/index.php/JABA/article/download)

Saidani, B., & Arifin, S. (2012). Pengaruh Kualitas Produk dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Konsumen dan Minat Beli pada Ranch Market. *Jurnal*

*Riset Manajemen Sains Indonesia*, 1. Retrieved from  
[https://www.google.com/search?safe=strict&sxsrf=ALeKk00TKA1-4-FCIRza2Le9o0zO2gy0xA%3A1585420390760&ei=Zph\\_XruCLrLXz7sP27aRoA8&q=PENGARUH+KUALITAS+PRODUK+DAN+KUALITAS+LAYANAN+TERHADAP+KEPUASAN+KONSUMEN+DAN+MINAT+BELI+PADA+RANCH+MARKET&oq=PENGARUH+KUALITAS+](https://www.google.com/search?safe=strict&sxsrf=ALeKk00TKA1-4-FCIRza2Le9o0zO2gy0xA%3A1585420390760&ei=Zph_XruCLrLXz7sP27aRoA8&q=PENGARUH+KUALITAS+PRODUK+DAN+KUALITAS+LAYANAN+TERHADAP+KEPUASAN+KONSUMEN+DAN+MINAT+BELI+PADA+RANCH+MARKET&oq=PENGARUH+KUALITAS+)

Sowwan, M., Riyanto, Anindita, D., Riyadi, S. A., & Qibthiyah, R. M. (2019, April

5). *KAJIAN DAMPAK SEKTOR PARIWISATA TERHADAP*

*PEREKONOMIAN INDONESIA*. Jakarta: Lembaga Penyelidikan Ekonomi dan Masyarakat -Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Indonesia (LPEM-FEBUI). Retrieved from

<http://www.kemenparekraf.go.id/index.php/post/kajian-dampak-sektor-pariwisata-terhadap-perekonomian-indonesia>

Sugiono. (2015). *Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods)*. Bandung: Alfabeta.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Sunyoto, D. (2013). *Teori Kuesioner dan Analisis Data untuk Pemasaran dan Prilaku Konsumen*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Susanti, I. (2017, Agustus 17). Kontribusi Pertumbuhan Pariwisata di Sektor Ekonomi Terbesar dan Tercepat. Jakarta, DKI Jakarta, Indonesia: SindoNews.com. Retrieved from

<https://ekbis.sindonews.com/read/1231216/34/kontribusi-pertumbuhan-pariwisata-di-sektor-ekonomi-terbesar-dan-tercepat-1502940648>

Tjiptono, F. (2005). *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Banyumedia.

Tjiptono, F. (2007). *Strategi Pemasaran* (Edisi Pertama ed.). Yogyakarta: Andi Offset.

Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (Edisi 4 ed.). Yogyakarta: Andi.

Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). *Services, Quality&satisfaction* (3 ed.).  
yogyakarta: Andi publisher.

V, M., & J, C. (2001). *Marketing in Travel and Tourism*. england: Elsevier. Retrieved  
from <http://dishub.jabarprov.go.id/artikel/view/653.html>

World Health Organization. (2009). *Guide to Hygiene and Sanitation in Aviation*. (3).  
Avenue Appia, Geneva, Switzerland: WHO Press. Retrieved from  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK310706/>