

ANALISIS PENGARUH *SERVICE QUALITY*, *CONSUMER INNOVATIVENESS* dan *SERVICE SWITCHING COST* TERHADAP *SERVICE LOYALTY* MELALUI *SERVICE SATISFACTION* PADA PENGGUNA MASKAPAI GARUDA INDONESIA di SURABAYA

Ditulis untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu



Oleh:

NAMA : KEFAS CHRISTY SAMUDERA

NPM : 01120150016

**PROGRAM STUDI
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA
2018**



PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan,

Nama Mahasiswa : KEFAS CHRISTY SAMUDERA
Nomor Pokok Mahasiswa : 01120150016
Jurusan : MANAJEMEN

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul **"ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, CONSUMER INOVATIVENESS dan SERVICE SWITCHING COST terhadap SERVICE SERVICE LOYALTY melalui SERVICE SATISFACTION pada pengguna Maskapai Garuda Indonesia di Surabaya"** adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku-buku serta jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah dipakai untuk mendapatkan gelar sarjana di universitas lain, kecuali pada bagian-bagian sumber informasi dicantumkan dengan cara referensi yang semestinya.
- 3) Bukan merupakan karya terjemahan dari kumpulan buku atau jurnal acuan yang tertera di dalam referensi pada karya tugas akhir saya.

Kalau terbukti saya tidak memenuhi apa yang telah dinyatakan di atas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 27 Juli 2018

Yang membuat pernyataan,





UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA
FAKULTAS ILMU KOMPUTER

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

"ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, CONSUMER
INOVATIVENESS dan SERVICE SWITCHING COST terhadap SERVICE
SERVICE LOYALTY melalui SERVICE SATISFACTION pada pengguna
Maskapai Garuda Indonesia di Surabaya" Oleh :

Nama : KEFAS CHRISTY SAMUDERA
NPM : 01120150016
Program Studi : MANAJEMEN

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam Sidang
Tugas Akhir guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu pada Program
Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya, Jawa
Timur.

Surabaya, 27 Juli 2018

Menyetujui :

Pembimbing Utama

(Dr. Ronald S.T., M.M.)

Co-Pembimbing

(Hananiel M. Gunawan B.A., M.BA)

Ketua Program Studi

Manajemen

(Dr. Amelia S.E., RFP-I, M.M.)

Executive Director

(Dr. Ronald S.T., M.M.)



PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada hari Rabu , 12 September 2018 telah diselenggarakan Sidang Tugas Akhir untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan Surabaya, atas nama :

Nama : KEFAS CHRISTY SAMUDERA
NPM : 01120150016
Program Studi : MANAJEMEN
Fakultas : EKONOMI

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul “ANALISIS PENGARUH SERVICE QUALITY, CONSUMER INOVATIVENESS dan SERVICE SWITCHING COST terhadap SERVICE SERVICE LOYALTY melalui SERVICE SATISFACTION pada pengguna Maskapai Garuda Indonesia di Surabaya” oleh tim penguji yang terdiri dari :

Nama Penguji	Jabatan Dalam Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Dr. Ronald S.T., M.M. (Pembimbing I)	, sebagai Ketua	
2. William Santoso S.E., M.Ak. (Penguji I)	, sebagai Anggota	
3. Dr. Amelia S.E. RFP-I MM (Penguji II)	, sebagai Anggota	

Surabaya, 1 Agustus 2018

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis naikkan kepada Tuhan Yesus Kristus karena hanya atas rahmat dan anugerah-Nyalah tugas akhir ini dapat terselesaikan dengan baik.

Tugas akhir dengan judul “*Analisis pengaruh Service Quality, Consumer Inovativeness dan Service Switching Cost terhadap Service Loyalty melalui Service Satisfaction pada pengguna Maskapai Garuda Indonesia di Surabaya*” ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan jenjang strata satu, jurusan Manajemen pada Universitas Pelita Harapan Kampus Surabaya.

Pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah terlibat mendukung penulis selama proses perkuliahan hingga laporan tugas akhir ini dapat terselesaikan, yakni :

1. Dr. Ronald, S.T., M.M. selaku Wakil Rektor dan Dosen Pendamping Akademik Jurusan Management Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Amelia, S.E, RFP-I, M.M. selaku Kepala Program Studi Management Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
3. Dr. Ronald, S.T., M.M. selaku Dosen Pembimbing 1 dan Hananiel Menoverdi Gunawan, BA, MBA. selaku Dosen Pembimbing 2, yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, arahan, dan motivasi selama penulisan skripsi ini.
4. Kedua orangtua penulis, Drs. Yudi Kristanto dan Dra. Tries Ratnawati, serta keluarga yang telah memberikan doa, dukungan dan semangat selama proses perkuliahan hingga tugas akhir terselesaikan.
5. Teman-teman seangkatan dan sejurusan, Febrianto Eko, Yudhistira Eka, Limas Adianto, Steven Antonio, Alimul Hakim, Mido Christian, Grace Cyntia, Bella Martha, Melanie Natalia, Devina Emily untuk dukungan, semangat, dan bantuan dalam masa studi dan semangat dan dorongan selama masa perkuliahan di UPH Surabaya.

6. Teman-teman Management 2015 dan Teman-teman kelas IBM Reguler 2015 yang mungkin belum disebutkan namanya.
7. Pastor Michael Chrisdion dan Pastor Novie Chrisdion dan teman-teman Gibeon Church Surabaya, yang sudah membantu doa dalam pendidikan saya.

Sebagai penutup, penulis menyadari bahwa laporan tugas akhir ini masih memiliki banyak kekurangan, baik dalam segi materi ataupun dalam penyajiannya, disebabkan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman penulis. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat diharapkan guna perkembangan pada aplikasi yang penulis buat.

Surabaya, 1 Agustus 2018

Kefas Christy Samudera

DAFTAR ISI

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	vi
ABSTRACK	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Permasalahan	10
1.3 Rumusan Masalah	11
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	12
1.5.1 Manfaat Teoritis	12
1.5.2 Manfaat Praktis	12
1.6 Sistematika Penulisan	12
BAB II LANDASAN TEORI.....	13
2.1 Landasan Teori	13
2.1.1 Service Quality	13
2.1.2 Consumer Innovativeness	15
2.1.3 Service Satisfaction	18
2.1.4 Service Switching Cost	20
2.1.5 Service Loyalty.....	28
2.2 Penelitian Terdahulu.....	30
2.3 Pengembangan Hipotesis	31
2.3.1 Pengaruh Service Quality terhadap Service Loyalty.....	31
2.3.2 Pengaruh Consumer Innovativeness terhadap Service Satisfaction.....	32
2.3.3 Pengaruh Service Satisfaction terhadap Service Loyalty.....	33
2.3.4 Pengaruh Service Quality terhadap Service Satisfaction	34
2.3.5 Pengaruh Service Switching Cost terhadap Service Loyalty	35
2.3.6 Pengaruh Consumer Innovativeness terhadap Service Loyalty	36
2.4 Model Penelitian.....	37
2.5 Bagan Alur Berpikir	37
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	40
3.1 Jenis Penelitian	40
3.2 Populasi dan Sampel	40
3.3 Metode Pengumpulan Data	41
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	43
3.5 Metode Analisis Data	45
BAB IV Hasil dan Pembahasan	58
4.1 Gambaran Umum PT. Garuda Indonesia	58
4.2 Analisis Data	60

4.3 Hasil Uji Asumsi SEM	68
4.4 Model Pengukuran (<i>Measurement Model</i>)	76
4.5 Model Struktural	79
4.6 Pengujian Hipotesis	80
4.7 Pembahasan	82
BAB V SIMPULAN DAN SARAN	94
5.1 Simpulan	88
5.2 Implikasi	93
5.2 Rekomendasi	96
DAFTAR PUSTAKA	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Contoh <i>Boeing 777 – 300ER</i>	4
Gambar 1.2 Contoh <i>Boeing 747 - 400</i>	4
Gambar 1.3 Contoh <i>Airbus A330 - 300</i>	4
Gambar 1.4 Contoh <i>Airbus A330 - 200</i>	4
Gambar 1.5 Contoh <i>Boeing 737 – 800NG</i>	5
Gambar 1.6 Contoh <i>CRJ1000 NexGen</i>	5
Gambar 1.7 Contoh <i>ATR 72 – 600</i>	5
Gambar 1.8 Logo Garuda Indonesia	6
Gambar 3.1 Gambar Diagram Alur Kerangka Pemikiran Teoritis	50
Gambar 4.1 Logo Garuda Indonesia	58
Gambar 4.1 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	61
Gambar 4.2 Gambar Diagram Responden Berdasarkan Usia.....	62

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Daftar pertumbuhan transportasi di Indonesia	1
Tabel 2.1 Tipologi switching costs Klemperer dan Guiltinan	20
Tabel 2.2 Tipologi switching costs Burnham, Frels, dan Mahajan.....	21
Tabel 2.3 Tipologi switching costs Ozur dan Dogruer	21
Tabel 3.1 Desain Inti Kuisisioner	42
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	44
Tabel 3.3 Keterangan Indikator Konstruk	48
Tabel 3.4 Keterangan Hubungan Konstruk	50
Tabel 3.5 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Eksogen	50
Tabel 3.6 Hasil Konversi ke dalam Persamaan Model Pengukuran Konstruk Endogen	51
Tabel 3.7 Indeks Pengujian Kelayakan Sebuah Model	55
Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	60
Tabel 4.2 Usia Responden.....	61
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Terkait Service Quality.....	63
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Terkait Consumer Innovativeness	64
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Terkait Service Switching Cost	64
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Terkait Service Satisfaction	65
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Terkait Service Loyalty	65
Tabel 4.8 Construct Reliability	66
Tabel 4.9 Variance Extracted	67
Tabel 4.10 Nilai Estimasi Parameter Variabel Service Quality	68
Tabel 4.11 Nilai Estimasi Parameter Variabel Consumer Innovativeness	69
Tabel 4.12 Nilai Estimasi Parameter Variabel Service Switching Cost	70
Tabel 4.13 Nilai Estimasi Parameter Variabel Service Satisfaction	71
Tabel 4.14 Nilai Estimasi Parameter Variabel Service Loyalty	72
Tabel 4.15 Uji Normalitas Data Secara Univariate.....	73
Tabel 4.16 Uji Outlier Data Secara Univariate.....	74
Tabel 4.17 Uji Outlier Data Secara Multivariate	75
Tabel 4.18 Nilai Standard Loading	77
Tabel 4.19 Hasil Uji Kecocokan Model Pengukuran	78
Tabel 4.20 Evaluasi Terhadap Koefisien Model Strukturan dan Kaitannya Dengan Hipotesis Penelitian	80
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis	50