TUGAS AKHIR

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *BRAND ASSOCIATION* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA DI SURABAYA

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

Oleh :

NAMA : CHELLY LIVIANI TIRO

NPM : 01120080086

JURUSAN MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN
SURABAYA

2012

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Saya mahasiswa Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi, Universitas Pelita Harapan Surabaya,

Nama Mahasiswa	: Chelly Liviani Tiro
Nomor Pokok Mahasiswa	: 01120080086
Jurusan	: Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa karya tugas akhir yang saya buat dengan judul "**PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *BRAND ASSOCIATION* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN JASA PENERBANGAN 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, 12 Desember 2011

Yang membuat pernyataan

Chelly Liviani Tiro

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI

PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR

PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *BRAND ASSOCIATION* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA DI SURABAYA

Oleh:

Nama	:	**Chelly Liviani Tiro**
NPM	:	**01120080086**
Jurusan	:	**Manajemen**

Telah diperiksa dan disetujui untuk diajukan dan dipertahankan dalam ujian komprehensif guna medapatkan gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi, pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.

Surabaya, 12 Desember 2011

Menyetujui:

Pembimbing Utama

Hendro Susanto, S.E., M.M

***Co*-Pembimbing/Supervisor**

Oliandes Sondakh, S.E., M.M

Ketua Jurusan Manajemen

Ronald Suryaputra, S.T., M.M

Dekan Fakultas Ekonomi

Prof. Lonie A. Divinagracia, M.Sc., DBA

UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA

FAKULTAS EKONOMI

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 10 Januari 2012 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya atas nama :

Nama : **Chelly Liviani Tiro**

NPM : **01120080086**

Jurusan : **Manajemen**

termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul "PENGARUH *SERVICE QUALITY* DAN *BRAND ASSOCIATION* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* PADA PELANGGAN JASA PENERBANGAN GARUDA INDONESIA DI SURABAYA" oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	**Status**	**Tanda tangan**
1. Dr (Ec., Psy.). Drs. Hasan Oetomo, S.H., M.H., S.Psi., M.Psi., MBA, Psikolog	Sebagai Ketua	
2. Hendro Susanto, S.E., M.M.	Sebagai Pembimbing	
3. Liza A.M Nelloh, S.E., M.M.	Sebagai Anggota	

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus yang selalu menopang, memberi kekuatan dan kesehatan kepada penulis, sehingga penulisan skripsi ini dapat terselesaikan. Adapun maksud dan tujuan penulis menyusun skripsi ini adalah guna memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen pada Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya. Dalam penulisan skripsi ini dorongan bantuan dari berbagai pihak dirasakan sebagai semangat dan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini, oleh karenanya, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Prof. Louie A. Divinagracia, M.Sc., DBA selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya.
2. Bapak Ronald Suryaputra, S.T., MM selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Pelita Harapan Surabaya.
3. Bapak Hendro Susanto, SE., MM dan Ibu Oliandes Sondakh, SE., MM selaku dosen pembimbing I dan II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran serta memberikan petunjuk dan bimbingan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi dengan sebaik-baiknya.
4. Tim Penguji yang sudah memberikan arahan dan masuk masukan demi kesempurnaan skripsi ini.
5. Orang tua, Oma, Opa, dan saudara-saudara tercinta yang telah memberikan dorongan semangat serta doa sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
6. *My beloved sister*, Nina Trensviana Tiro yang selalu memberikan semangat, dukungan, doa, serta mendampingi penulis saat menjalani masa-masa sulit saat mengerjakan skripsi ini.
7. *My best friend is also my best partner*, Adrian Hartanto yang selalu memberi dukungan, motivasi, semangat dan doa.
8. Teman-teman seangkatan, sekelompok, seperjuangan dalam suka dan duka sejak semester satu, Christella, Vidia Arum Manjani, dan Nurfani Rozalina

yang senasib dan sepenanggungan selama kurang lebih 3.5 tahun ini. *My life is colorful because all of you girls.*

9. Teman-teman dalam bimbingan bersama, Dandy, Vidia, Herlin, dan Pingkan dimana kami saling memberikan *support*, saling membantu hingga dapat menyelesaikan skripsi bersama-sama tepat pada waktunya.
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang sudah memberikan dukungan dan doanya.

Penulis mengharapkan Skripsi ini dapat menambah wawasan tentang *service quality* dan *brand association* terhadap *customer satisfaction* dan dapat memberikan manfaat bagi para pembaca untuk penelitian yang akan datang.

Surabaya, 10 Januari 2012

Penulis

Chelly Liviani Tiro

DAFTAR ISI

JUDUL i

LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR ii

LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING iii

LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR..... iv

ABSTRAK v

KATA PENGANTAR..... vii

DAFTAR ISI..... ix

DAFTAR GAMBAR..... .. xii

DAFTAR TABEL xii

DAFTAR LAMPIRAN.....**xiv**

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Batasan Masalah..... 4

1.3 Rumusan Masalah..... 4

1.4 Tujuan Penelitian..... 4

1.5 Manfaat Penelitian..... 4

1.5.1 Manfaat Teoritis 5

1.5.2 Manfaat Praktis..... 5

1.6 Sistematika Penulisan 5

BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS

2.1 Landasan Teori..... 7

2.1.1 Pengertian *Service Quality*..... 7

2.1.2 Dimensi *Service Quality* 8

2.1.3 Pengertian *Brand Association* 9

2.1.4 Indikator *Brand Association* 12
2.1.5 Pengertian *Customer Satisfaction*..... 12
2.1.6 Atribut *Customer Satisfaction*..... 14
2.2 Penelitian Terdahulu..... 15
2.3 Pengembangan Hipotesis 16
2.4 Model Penelitian..... 18
2.5 Bagan Alur Berpikir 19
BAB III METODOLOGI PENELITIAN
3.1 Jenis Penelitian 20
3.2 Populasi dan Sampel..... 20
3.3 Metode Pengumpulan Data..... 21
3.4 Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel..... 21
3.4.1 Variabel Penelitian..... 21
3.4.2 Definisi Operasional..... 22
3.4.3 Jenis dan Sumber Data..... 23
3.4.4 Aras dan Skala Pengukuran..... 23
3.5 Metode Analisis Data..... 23
BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum ”Objek Penelitian” 30
4.2 Analisis Data 32
4.2.1 Statistik Deskriptif..... 32
4.2.1.1 Karateristik Responden 32
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin..... 32
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia..... 33
4.2.1.4 Tanggapan Responden 33

4.2.2 Hasil Pengujian Kualitas Data 39
4.2.2.1 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 39
4.2.2.2 Uji Asumsi Klasik 41
4.2.3 Hasil Pengujian Hipotesis 43
4.2.3.1 Regresi Linier Berganda 43
4.2.3.2 Koefisien Determinasi 45
4.2.3.3 Koefisien Korelasi Berganda 45
4.2.3.4 Uji F dan Uji t 45
4.3 Pembahasan 48

BAB V KESIMPULAN

5.1 Simpulan 51
5.2 Implikasi 52
5.2.1 Implikasi Teoritis 52
5.2.2 Implikasi Praktis 52
5.3 Rekomendasi 53
5.3.1 Rekomendasi Teoritis 53
5.3.2 Rekomendasi Praktis 53

DAFTAR PUSTAKA 55

LAMPIRAN A1

DAFTAR GAMBAR

2.1 Model Penelitian 18
2.2 Bagan Alur Berpikir 19
4.1 Uji Normalitas 41
4.2 Uji Heretoskedastisitas 42

DAFTAR TABEL

3.1 Model Variabel 21
3.2 Pedoman Interpretasi Koefisien Korelasi 27
4.1 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 32
4.2 Responden Berdasarkan Usia 33
4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel 34
4.4 Tanggapan Responden terhadap *Reliability* 34
4.5 Tanggapan Responden terhadap *Responsiveness* 35
4.6 Tanggapan Responden terhadap *Assurance* 35
4.7 Tanggapan Responden terhadap *Tangibility* 36
4.8 Tanggapan Responden terhadap *Emphaty* 36
4.9 Tanggapan Responden terhadap *Service Quality* 37
4.10 Tanggapan Responden terhadap *Brand Association* 38
4.11 Tanggapan Responden terhadap *Customer Satisfaction* 39
4.12 Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas 40
4.13 Hasil Uji Normalitas 41
4.14 Hasil Uji Multikolinearitas 42
4.15 Hasil Uji Heterokedastisitas 43
4.16 Analisis Persamaan Regresi Linier Berganda 43
4.17 Uji F 46
4.18 Uji t 47

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN A : KUESIONER
LAMPIRAN B : HASIL DATA KUESIONER
LAMPIRAN C : HASIL OUTPUT SPSS