

## **TUGAS AKHIR**

### **Analisis Pengaruh Kegagalan Layanan dan Pemulihan Layanan terhadap Perilaku Konsumen Maskapai Lion Air di Surabaya**

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

Oleh:

**NAMA : Nurindah Amelia**

**NPM : 01120130044**



**FAKULTAS EKONOMI  
JURUSAN MANAJEMEN  
UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**

**2016**



**UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA**  
**PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR**

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

Nama Mahasiswa : Nurindah Amelia

Nomor Pokok Mahasiswa : 01120130044

Jurusan : Manajemen

Dengan ini menyatakan bahwa tugas akhir yang saya buat dengan judul “Analisis Pengaruh Kegagalan Layanan dan Pemulihan Layanan terhadap Perilaku Konsumen Maskapai Lion Air di Surabaya” adalah :

- 1) Dibuat dan diselesaikan sendiri, dengan menggunakan hasil kuliah, tinjauan lapangan dan buku – buku serta jurnal acuan yang tertera didalam referensi pada karya tugas akhir saya.
- 2) Bukan merupakan duplikasi karya tulis yang sudah dipublikasikan atau yang pernah pakai 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 diatas, maka karya tugas akhir ini batal.

Surabaya, 13 Desember 2016

Yang membuat pernyataan



Nurindah Amelia



UNIVERSITAS PELITA HARAPAN SURABAYA  
FAKULTAS EKONOMI

**PERSETUJUAN DOSEN PEMBIMBING TUGAS AKHIR**

Analisis Pengaruh Kegagalan Layanan dan Pemulihan Layanan terhadap Perilaku  
Konsumen Maskapai Lion Air di Surabaya

Oleh :

**Nama** : Nurindah Amelia  
**NPM** : 01120130044  
**Jurusan** : Manajemen

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

Surabaya, 13 Desember 2016

Menyetujui:

**Pembimbing Utama**

**Co-Pembimbing/Supervisor**

Amelia, S.E, RFP-I, MM

Yanuar Dhanjaya, B. Sc., M.M

**Ketua Jurusan Manajemen**

**Dekan Fakultas Ekonomi**



Amelia, S.E, RFP-I, MM



Dr Ronald S., S.T., M.M

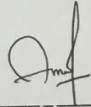
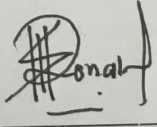
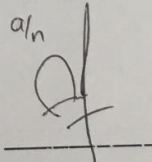


LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR

Pada 2016 telah diselenggarakan ujian komprehensif untuk memenuhi sebagian persyaratan akademik guna mencapai Gelar Sarjana Strata Satu Ekonomi Fakultas Jurusan Ekonomi Universitas Pelita Harapan Surabaya  
atas nama :

**Nama** : Nurindah Amelia  
**NPM** : 01120130044  
**Jurusan** : Manajemen

Termasuk ujian Tugas Akhir yang berjudul Analisis Pengaruh Kegagalan Layanan dan Pemulihan Layanan terhadap Perilaku Konsumen Maskapai Lion Air di Surabaya oleh tim penguji yang terdiri dari :

Dewan Penguji :	Status	Tanda tangan
Amelia, S.E, RFP-I, MM	,sebagai Ketua/ Pembimbing	
Dr Ronald S., S.T., M.M	,sebagai Penguji Pertama/ Anggota	
Dr Yolanda Soediby., S.T., M.M	,sebagai Penguji Kedua/ Sekertaris	

## ABSTRACT

Indonesia is a potential market for the aviation industry because Indonesia has a large population with a wide area consisting of land and sea. Transportation by air is a solution for people who need transportation services, fast and ideal for trips between cities and between islands. By air transport services sector has an important role, especially for a country like Indonesia, which became one of the countries with the geographical conditions of the island nation thus increasing the need for inter-island transportation. Potential and bright prospects in the aviation industry in Indonesia can be seen from the large number of airlines operating in Indonesia.

The sample used in this study is based on data from 111 respondents is that the majority of customer Lion Air aged 18-35 and using the airline Lion Air in a span of 2 times in one year it is meant as the meter loyalty behavior of customer Lion Air. For processing and analyzing the data in this research is by using SPSS as software for data processing. Statistical analysis showed that the product and service solutions (SPSS) with 22.0 as software to process data.

The empirical findings indicate that the relationship Delivery Failure of the Apology with a regression coefficient of -0.313. Failure to Respond Personal Apology with a regression coefficient of -0.192. Delivery Failure to Compensation with a regression coefficient of -0.182. Personal Respond Failure to Compensation with a regression coefficient of -0.467. Apology to the Loyalty Behavior with a regression coefficient of 0.301. Compensation to the Loyalty Behavior with a regression coefficient of 0.235.

**Keywords: Delivery Failure, Failure Respond Personal, Apology, Compensation, and Behavior Loyalty**

## ABSTRAK

Indonesia merupakan pasar yang potensial bagi industri penerbangan karena Indonesia memiliki jumlah penduduk besar dengan wilayah luas yang terdiri atas daratan dan lautan. Transportasi lewat udara merupakan solusi atas kebutuhan masyarakat yang membutuhkan jasa transportasi yang cepat dan ideal baik untuk perjalanan antar kota maupun antar pulau. Sektor jasa transportasi lewat udara mempunyai peranan yang penting terutama untuk negara seperti Indonesia yang menjadi salah satu negara dengan kondisi geografis negara kepulauan sehingga meningkatkan kebutuhan transportasi antar pulau. Potensi dan prospek yang cerah pada industri penerbangan di Indonesia terlihat dari banyaknya jumlah maskapai yang beroperasi di Indonesia.

Sampel yang digunakan pada penelitian ini yaitu berdasarkan data dari 111 responden adalah pelanggan Lion Air yang mayoritas berusia 18-35 tahun dan menggunakan maskapai Lion Air dalam kurun waktu 2 kali dalam satu tahun hal ini dimaksudkan sebagai para meter perilaku loyalitas dari penlanggan Lion Air. Untuk pengolahan dan penganalisaan data dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan SPSS sebagai software untuk mengolah data. Hasil analisis menunjukkan bahwa *Statistical product and service solutions* (SPSS) dengan software 22.0 sebagai software untuk mengolah data.

Temuan empiris tersebut mengindikasikan bahwa hubungan *Delivery Failure* terhadap *Apology* dengan koefisien regresi sebesar -0.313. *Personal Respond Failure* terhadap *Apology* dengan koefisien regresi sebesar -0.192. *Delivery Failure* terhadap *Compensation* dengan koefisien regresi sebesar -0.182. *Personal Respond Failure* terhadap *Compensation* dengan koefisien regresi sebesar -0.467. *Apology* terhadap *Behavior Loyalty* dengan koefisien regresi sebesar 0.301. *Compensation* terhadap *Behavior Loyalty* dengan koefisien regresi sebesar 0.235.

**Kata Kunci:** *Delivery Failure, Failure Respond Personal, Apology, Compensation, and Behavior Loyalty*

## **KATA PENGANTAR**

Pertama-tama penulis ingin mengucapkan puji syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa yang terus memberikan hikmat dan kesehatan yang luar biasa dalam menyelesaikan tugas akhir persyaratan akademik guna mengejar gelar studi yaitu Strata Satu Sarjana Ekonomi di Universitas Pelita Harapan Surabaya ini.

Penulis meyakini bahwa pengungkapan, penyajian, maupun penggunaan kata-kata dan bahasa pada penelitian ini dirasa masih sangat jauh dari sempurna. Oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran, kritik dan segala bentuk pengarahannya dari semua pihak untuk perbaikan penelitian tugas akhir ini.

Pada kesempatan ini penulis juga ingin sekali memberikan ucapan terima kasih yang begitu besar kepada pihak-pihak yang telah membantu dan mendukung atas terselesaikannya penelitian ini hingga akhir. Ucapan terima kasih ini khususnya ditujukan kepada:

1. Bapak Dr. Ronald S.T., M.M selaku Wakil Rektor I, Dekan Fakultas Ekonomi dan dosen penguji pertama yang turut memberikan masukan dan arahan kepada penulis untuk penyelesaian penelitian ini.
2. Miss Amelia S.E., RFP-I., M.M, selaku pembimbing akademik yang membantu banyak hal dalam kehidupan perkuliahan yang saya lalui selama berkuliah di UPHS, sertaselaku dosen pembimbing pertama yang telah mencurahkan begitu besar perhatian, tenaga, serta memberikan dorongan yang begitu tinggi kepada saya dari awal hingga penelitian ini dapat diselesaikan.
3. Bapak Yanuar Dananjaya B.Sc., M.M, selaku dosen pembimbing kedua yang telah membantu dan memberikan saran-saran serta perhatian sehingga saya dapat menyelesaikan penelitian ini.
4. Ibu Dr. Yolanda Soediby, S.T., M.M, selaku dosen penguji kedua yang turut membantu saya dalam memberi masukan.
5. Kedua orang tua saya dan keluarga besar saya yang senantiasa mendoakan dan memberikan kesabaran dalam menyelesaikan penelitian ini.
6. Cuyung yang telah banyak membantu saya dalam pengerjaan skripsi ini

7. Winy Sufianti sahabat sejati saya yang telah menemani saya dari semester 1 hingga sekarang sampai pengerjaan skripsi ini berakhir dan akhirnya kita bisa lulus bersama meskipun disidang yang kedua ini.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat disebut satu persatu yang telah membantu penulis dalam penyusunan penelitian ini. Hanya doa yang dapat penulis panjatkan semoga Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas semua kebaikan dan dukungan dari Bapak, Ibu, Saudara, dan teman-teman sekaligus. Semoga penelitian ini bisa bermanfaat terutama bagi diri pribadi penulis serta pihak-pihak yang berkepentingan dengan topik yang sama. Segala kritik dan saran atas penelitian ini tentunya akan sangat bermanfaat untuk penyempurnaan selanjutnya.

Surabaya, 19 November 2016

Nurindah Amelia



## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TUGAS AKHIR</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN DOSEN DAN PEMBIMBING</b> .....	iii
<b>LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI TUGAS AKHIR</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	ix
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiii
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Batasan Penelitian.....	7
1.3 Rumusan Masalah.....	7
1.4 Tujuan Penelitian.....	8
1.5 Manfaat Penelitian.....	8
1.5.1 Manfaat Teoritis.....	8
1.5.2 Manfaat Praktis.....	8
1.6 Sistematika Penulisan.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA DAN PENGEMBANGAN HIPOTESIS</b> .....	10
2.1 Landasan Teori.....	10
2.1.1 <i>Behavior Loyalty</i> Pelanggan.....	10
2.1.2 Bentuk-bentuk Pemulihan Layanan.....	11
2.1.2.1 <i>Apology</i> .....	13
2.1.2.2 <i>Compensation</i> .....	14
2.1.3 Kategori Kegagalan Layanan.....	16
2.1.3.1 Kegagalan Pengiriman ( <i>Delivery</i> ).....	18
2.1.3.2 Kegagalan Respon Personal ( <i>Personal Respond Failure</i> ).....	19

2.2 Penelitian Terdahulu.....	20
2.3 Pengembangan Hipotesis.....	23
2.3.1 Pengaruh <i>Delivery Failure</i> terhadap <i>Apology</i> .....	23
2.3.2 Pengaruh <i>Personal Respond Failure</i> terhadap <i>Apology</i> .....	24
2.3.3 Pengaruh <i>Delivery Failure</i> terhadap <i>Compensation</i> .....	25
2.3.4 Pengaruh <i>Personal Respond Failure</i> terhadap <i>Compensation</i> .....	31
2.3.5 Pengaruh <i>Apology</i> terhadap <i>Behavior Loyalty</i> .....	26
2.3.6 Pengaruh <i>Compensation</i> terhadap <i>Behavior Loyalty</i> .....	27
2.4 Model Penelitian.....	28
2.5 Bagan Alur Berpikir.....	28
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>	<b>30</b>
3.1 Jenis Penelitian.....	30
3.2 Populasi Dan Sampel.....	30
3.2.1 Populasi.....	30
3.2.2 Sampel.....	30
3.3 Metode Pengumpulan Data.....	31
3.4 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel.....	32
3.4.1 Definisi Operasional.....	32
3.5 Metode Analisis Data.....	34
3.5.1 Pengolahan Data.....	34
3.5.2 Pengujian Hipotesis.....	34
3.5.2.1 Uji Validitas.....	35
3.5.2.2 Uji Realibilitas.....	36
3.5.2.3 Uji Asumsi Klasik.....	36
3.5.2.4 Uji Regresi Linearitas.....	38
3.5.2.5 Analisis Linear Regresi Berganda ( <i>Multiple Regression</i> ).....	39
3.5.2.6 Koefisien Korelasi (R) .....	40
3.5.2.7 Koefisien Determinasi ( $R^2$ ) .....	40
3.5.2.8 Pengujian Hipotesis.....	40

<b>BAB IV ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>42</b>
4.1 Gambaran Umum Lion Air.....	42
4.2 Analisis Data.....	43
4.2.1 Statistik Deskriptif.....	43
4.2.1.1 Karakteristik Responden.....	43
4.2.1.2 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Usia.....	43
4.2.1.3 Gambaran Umum Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
4.2.1.4 Tanggapan Responden.....	45
4.2.2 Analisis Deskriptif Variabel.....	51
4.2.2.1 Penjelasan Responden terhadap <i>Delivery Failure</i> .....	52
4.2.2.2 Penjelasan Responden terhadap <i>Personal Respond Failure</i> .....	53
4.2.2.3 Penjelasan Responden terhadap <i>Apology</i> .....	55
4.2.2.4 Penjelasan Responden terhadap <i>Compensation</i> .....	56
4.2.2.5 Penjelasan Responden terhadap <i>Behavior Loyalty</i> .....	57
4.2.3 Uji Validitas.....	58
4.2.4 Uji Reliabilitas.....	59
4.2.5 Pengujian Asumsi Klasik Regresi.....	60
4.2.5.1 Uji Normalitas.....	60
4.2.5.2 Uji Heterokedastisitas.....	63
4.2.5.3 Uji Multikolinearitas.....	67
4.2.5.4 Uji Linearitas.....	68
4.3 Metode Analisis Statistik .....	69
4.3.1 Analisis Regresi.....	69
4.3.1.1 Analisis Regresi Berganda.....	69
4.3.2 Analisis Koefisien Korelasi.....	72
4.3.2.2 Analisis Koefisien Korelasi Berganda.....	72
4.3.3 Analisis Koefisien Determinasi ( $R^2$ ).....	72
4.4 Metode Pengujian Hipotesis.....	73
4.4.1 Uji Signifikansi Simultan (Uji-F) .....	73
4.4.2 Uji Signifikansi Parsial (Uji-T) .....	74

4.5 Pembahasan.....	76
<b>BAB V KESIMPULAN.....</b>	<b>89</b>
5.1 Simpulan.....	89
5.1.1 Simpulan Atas Hipotesis.....	89
5.1.1.1 Pengaruh <i>Delivery Failure</i> terhadap <i>Apology</i> .....	89
5.1.1.2 Pengaruh <i>Personal Respond Failure</i> terhadap <i>Apology</i> .....	90
5.1.1.3 Pengaruh <i>Delivery Failure</i> terhadap <i>Compensation</i> .....	90
5.1.1.4 Pengaruh <i>Personal Respond Failure</i> terhadap <i>Compensation</i> .....	91
5.1.1.5 Pengaruh <i>Apology</i> terhadap <i>Behavior Loyalty</i> .....	91
5.1.1.6 Pengaruh <i>Compensation</i> terhadap <i>Behavior Loyalty</i> .....	92
5.1.2 Simpulan Atas Masalah Penelitian.....	93
5.2 Implikasi.....	94
5.2.1 Implikasi Teoritis.....	94
5.2.2 Implikasi Manajerial.....	95
5.3 Rekomendasi.....	99
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>103</b>
<b>LAMPIRAN A.....</b>	<b>A-1</b>
<b>LAMPIRAN B.....</b>	<b>B-1</b>
<b>LAMPIRAN C.....</b>	<b>C-1</b>
<b>LAMPIRAN D.....</b>	<b>D-1</b>
<b>LAMPIRAN E.....</b>	<b>E-1</b>
<b>LAMPIRAN F.....</b>	<b>F-1</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1: Bukti Keluhan Pelanggan Lion Air.....	4
Gambar 2.1: Model Penelitian Terdahulu 1.....	17
Gambar 2.2: Model Penelitian Terdahulu 2.....	21
Gambar 2.3: Model Penelitian Sekarang.....	28
Gambar 4.1: Diagram Pie Responden Berdasarkan Usia.....	44
Gambar 4.2: Diagram Pie Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Gambar 4.3: <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Apology</i> .....	62
Gambar 4.4: <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Compensation</i> .....	63
Gambar 4.5: <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas <i>Behavior Loyalty</i> .....	63
Gambar 4.6: <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Apology</i> .....	64
Gambar 4.7: <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Compensation</i> .....	65
Gambar 4.8: <i>Scatterplot</i> Uji Heterokedastisitas <i>Behavior Loyalty</i> .....	66

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Top Brand.....	2
Tabel 1.2 Pangsa Pasar Maskapai Indonesia.....	3
Tabel 3.1 Desain Inti Kuesioner.....	32
Tabel 3.2 Definisi Operasional Variabel.....	33
Tabel 3.3 <i>Rules of Thumb</i> Mengenai Ukuran Koefisien Korelasi.....	40
Tabel 4.1 Responden Berdasarkan Usia.....	44
Tabel 4.2 Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	45
Tabel 4.3 Derajat Penilaian Setiap Variabel.....	46
Tabel 4.4 Tanggapan Responden terhadap <i>Delivery Failure</i> .....	46
Tabel 4.5 Tanggapan Responden terhadap <i>Personal Respond Failure</i> .....	47
Tabel 4.6 Tanggapan Responden terhadap <i>Apology</i> .....	49
Tabel 4.7 Tanggapan Responden terhadap <i>Compensation</i> .....	50
Tabel 4.8 Tanggapan Responden terhadap <i>Behavior Loyalty</i> .....	51
Tabel 4.9 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Delivery Failure</i> ..	52
Tabel 4.10 Distribusi Jawaban Responden terhadap <i>Personal Respond Failure</i> .....	53
Tabel 4.11 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Apology</i> .....	55
Tabel 4.12 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Compensation</i> .....	56
Tabel 4.13 Distribusi Jawaban Responden terhadap Variabel <i>Behavior Loyalty</i>	57
Tabel 4.14 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Delivery Failure</i> .....	59
Tabel 4.15 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Personal Respond Failure</i> .....	59
Tabel 4.16 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Apology</i> .....	59
Tabel 4.17 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Compensation</i> .....	59
Tabel 4.18 Hasil Uji Validitas Variabel <i>Behavior Loyalty</i> .....	59
Tabel 4.19 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Delivery Failure</i> .....	59
Tabel 4.20 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Personal Respond Failure</i> .....	59
Tabel 4.21 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Apology</i> .....	60
Tabel 4.22 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Compensation</i> .....	60

Tabel 4.23 Hasil Uji Reliabilitas Variabel <i>Behavior Loyalty</i> .....	60
Tabel 4.24 Kolmogorov Smirnov model 1 (DF, PRF*AP).....	61
Tabel 4.25 Kolmogorov Smirnov model 2 (DF, PRF*CO).....	61
Tabel 4.26 Kolmogorov Smirnov model 3 (AP, CO*BL).....	62
Tabel 4.27 Hasil Uji Spearsman's 1 (DF, PRF*AP).....	64
Tabel 4.28 Hasil Uji Spearsman's 2 (DF, PRF*CO).....	65
Tabel 4.29 Hasil Uji Spearsman's 3 (AP, CO*BL).....	66
Tabel 4.30 Nilai <i>Tolerance</i> dan VIF .....	67
Tabel 4.31 Hasil Uji Linearitas .....	68
Tabel 4.32 Hasil Uji Regresi Berganda (DF, PRF*AP).....	69
Tabel 4.33 Hasil Uji Regresi Berganda (DF, PRF*CO).....	70
Tabel 4.34 Hasil Uji Regresi Berganda (AP, CO*BL).....	71
Tabel 4.35 Hasil Analisis Koefisien Determinasi 2 Adjusted ( $R^2$ ).....	72
Tabel 4.36 Hasil Uji F.....	73
Tabel 4.35 Hasil Uji T.....	74
Tabel 4.36 Indikator yang paling mempengaruhi <i>Personal Respond Failure</i> ....	81
Tabel 4.37 indikator yang paling mempengaruhi <i>Delivery Failure</i> .....	82
Tabel 4.38 indikator yang paling mempengaruhi <i>Apology</i> .....	84
Tabel 4.39 indikator yang paling mempengaruhi <i>Compensation</i> .....	85
Tabel 4.40 indikator yang paling mempengaruhi <i>Behavior Loyalty</i> .....	86
Tabel 5.1 Implikasi Teoritis.....	94
Tabel 5.2 Implikasi Manajerial.....	98

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- LAMPIRAN A : KUESIONER
- LAMPIRAN B : TABULASI DATA KUESIONER
- LAMPIRAN C : STATISTIK DESKRIPTIF
- LAMPIRAN D : ANALISIS KUALITAS DATA
- LAMPIRAN E : UJI MODEL PENELITIAN
- LAMPIRAN F : ANALISIS HIPOTESIS PENELITIAN