

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS PELAYANAN
STAFF PT. AIRASIA INDONESIA BANDARA
KUALANAMU MEDAN**

SKRIPSI

Disusun dan diajukan untuk melengkapi tugas-tugas dan memenuhi syarat-syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality

Oleh :

IIN KALSAM SIMARMATA

NPM : 1602020060



**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM
UNIVERSITAS QUALITY
MEDAN
2020**



UNIVERSITAS QUALITY

FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS PELAYANAN
STAFF PT. AIRASIA INDONESIA BANDARA
KUALANAMU MEDAN**

SKRIPSI

Disusun oleh :

IIN KALSAM SIMARMATA

NPM : 1602020060

Program Studi Manajemen

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :

Pembimbing Utama

Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si

Tanggal 15 Juli 2020

Pembimbing Pendamping

Jupianus Sitepu, SE.,MM

Tanggal 15 Juli 2020

Diketahui :

Ketua Program Studi Manajemen

Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si

Tanggal 15 Juli 2020



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN ATAS PELAYANAN STAFF
PT. AIRASIA INDONESIA KUALANAMU MEDAN**

SKRIPSI

Oleh :

IIN KALSAM SIMARMATA

NPM : 1602020060

Program Studi Manajemen

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam ujian Sarjana

Pada Tanggal : 15 Juli 2020

Tim Penguji :

Pembimbing Utama

Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si
Tanggal : 15 Juli 2020

Pembimbing Pendamping

Jupianus Sitepu, SE., M.M
Tanggal : 15 Juli 2020

Program Studi Manajemen
Ketua,

Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si
Tanggal : 15 Juli 2020

Fakultas Sosial dan Hukum
Dekan,

Jupianus Sitepu, SE., M.M
Tanggal : 15 Juli 2020



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

BERITA ACARA/LAPORAN
UJIAN TUGAS AKHIR (MEJA HIJAU)

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau) Fakultas Sosial Dan Hukum Universitas Quality Medan yang dikukuhkan oleh Surat Keputusan Dekan Fakultas Sosial dan Hukum, Prodi Manajemen Universitas Quality Medan, dilaksanakan pada Hari/Tanggal : Rabu, 18 Juli 2020 telah mengadakan ujian terhadap mahasiswa :

Nama : IIN KALSAM SIMARMATA
NPM : 1602020060
Program Studi : MANAJEMEN
Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Atas pelayanan Staff Pt. Airasia Indonesia Kualanamu Medan

Setelah Mahasiswa tersebut diuji oleh para penguji, maka Panitia Ujian memutuskan sebagai berikut :

Nilai Lisan : (88), Nilai Skripsi : (83), Nilai Rata-Rata : (87,65) = A-

Dan dinyatakan : LULUS

Demikian berita acara/laporan ini dibuat dengan sebenarnya.

Medan, 18 Juli 2020

Panitia Ujian Tugas Akhir (Meja Hijau)

Ketua

(Jupianus Sitepu, SE.,M.M)

Sekretaris

(Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si)

Penguji I : Maria Kristina Situmorang, SE.,M.Si
Penguji II : Jupianus Sitepu, SE.,MM
Penguji II : Dra. Menanti Sembiring, MM

Tanda Tangan

**Mengetahui,
Dekan**

(Jupianus Sitepu, SE.,MM)

Peserta Ujian,

(IIN KALSAM SIMARMATA)



UNIVERSITAS QUALITY
FAKULTAS SOSIAL DAN HUKUM

Jl. Ringroad - Ngumban Surbakti No. 18 Medan, Telp. (061) 80047003
web : www.universitasquality.ac.id | e-mail : info@universitasquality.ac.id

PERSETUJUAN PERBANYAK SKRIPSI

Sesuai dengan hasil draft skripsi mahasiswa :

Nama : Iin Kalsam Simarmata

NPM : 1602020060

Jurusan : Manajemen

Judul Skripsi : Analisis Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan Staff Pt. Airasia Indonesia
Kualanamu Medan

DOSEN PEMBIMBING

1. Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si
2. Jupianus Sitepu, SE., M.M

Telah memperbaiki sesuai hasil, oleh sebab itu Skripsi tersebut telah diperbanyak berdasarkan peraturan yang berlaku di Fakultas Ekonomi Universitas Quality Medan.

No	Nama	Sebagai	Tanda Tangan
1	Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si	Penguji I	
2	Jupianus Sitepu, SE., M.M	Penguji II	
3	Ingan Ukur Sitepu, SE., M.M	Penguji III	
4	Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si	Pembimbing I	
5	Jupianus Sitepu, SE., M.M	Pembimbing II	
6	Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si	Moderator	

Demikian surat pernyataan Skripsi ini diperbuat untuk dipergunakan seperti maksud di atas.

Medan, Juli 2020

Mengetahui,

Dekan,

Jupianus Sitepu, SE., M.M

Ketua Program Studi,

Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa, atas segala rahmat dan kasih-Nya serta berkat-Nya yang berkelimpahan, sehingga peneliti dapat menyelesaikan proposal ini yang berjudul: “**Analisis Kepuasan Konsumen Atas Pelayanan Staff Pt. Airasia Indonesia Bandara Kualamu Medan**”, dengan baik. Banyak pihak yang telah membantu dalam penyelesaian proposal ini baik moril maupun spiritual maka dalam kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Ibu Prof Dr. Erna Frida, M.Si selaku Rektor Universitas Quality.
2. Bapak Jupianus Sitepu, SE., MM selaku Dekan Fakultas Sosial dan Hukum dan selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyempurnaan Skripsi ini.
3. Ibu Maria Kristina Situmorang, SE., M.Si selaku Ketua Program Studi Manajemen Universitas Quality dan selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan dorongan dalam proses penyempurnaan Skripsi ini.
4. Seluruh jajaran Dosen pengajar Fakultas Sosial dan Hukum Universitas Quality yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan kepada peneliti.
5. Teristimewa kepada kedua orang tua penulis yang selalu memberi dukungan dan motivasi kepada penulis selama mengikuti perkuliahan sampai menyusun Skripsi ini.

Tentunya Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna karena itu penulis menerima saran dan kritik yang membangun demi perbaikan dan kesempurnaan Skripsi ini.

Berastagi, Juli 2020
Peneliti

In Kalsam Simarmata
NPM : 1602020060



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Identifikasi Masalah	4
1.3 Batasan Masalah	5
1.4 Rumusan Masalah	5
1.5 Tujuan Penelitian	5
1.6 Manfaat Penelitian	5
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1 Kepuasan Konsumen	7
2.1.1 Faktor – Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen.....	9
2.1.2 Manfaat Kepuasan Konsumen	10
2.1.3 Mengukur Kepuasan Konsumen	12
2.1.4 Hubungan Kualitas Pelayanan Dengan Kepuasan Konsumen	14
2.1.5 Pengertian Pelayanan	15
2.2. Kualitas Pelayanan	17
2.3 Pengawasan Pelayanan	18
2.4 Faktor – Faktor Pelayanan	19
2.4.1 Karakteristik Pelayanan	21
2.4.2 Indikator Kualitas Pelayanan	21
2.5 Penelitian Terdahulu	23
2.6 Kerangka Berpikir	26
2.7 Hipotesis Penelitian	26
BAB III METODE PENELITIAN	27
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	27
3.1.1 Tempat Penelitian	27
3.1.2 Waktu Penelitian	27
3.2 Jenis dan Sumber Data	28
3.3 Populasi dan Sampel	29
3.3.1 Populasi	29
3.3.2 Sampel	29
3.3 Defenisi Operasional Variabel Penelitian	30
3.4 Teknik Pengumpulan Data	31
3.5 Teknik Analisis Data	32

3.5.1 Deskriptif	32
3.5.2 Deduktif	32
3.6 Teknik Pengukuran	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	35
4.1 Deskripsi Objek Penelitian	35
4.1.1 Gambaran Umum PT Airasia Bandara Kualanamu Medan	35
4.1.2 Visi dan Misi PT Airasia Kualamu Medan	39
4.1.3 Struktur Organisasi PT Airasia Kualamu Medan	40
4.2 Hasil Penelitian	43
4.2.1 Deskriptif Karakteristik Responden	43
4.2.2 Hasil Jawaban Responden Dan Wawancara	46
4.2.3 Total Jumlah Hasil Tanggapan Responden	49
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian	62
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	66
5.1 Kesimpulan	66
5.2 Saran	66
DAFTAR PUSTAKA	68



DAFTAR TABEL

1. Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
2. Table 3.1 Jadwal Kegiatan Penelitian	27
3. Tabel 3.5 Skor Berdasarkan Skala Likert	32
4. Tabel 4.1 Jenis Kelamin Responden	43
5. Tabel 4.2 Usia Responden	44
6. Tabel 4.3 Kalsifikasi Responden Berdasarkan Pendidikan	45
7. Tabel 4.3 Kalsifikasi Responden Berdasarkan Pekerjaan	45
8. Tabel 4.4 Jawaban Responden Untuk Bukti Fisik	47
9. Tabel 4.5 Jawaban Responden Untuk Kehandalan	49
10. Tabel 4.6 Jawaban Responden Untuk Daya Tanggap	51
11. Tabel 4.7 Jawaban Responden Untuk Jaminan	53
12. Tabel 4.8 Jawaban Responden Untuk Empati	55



DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Berpikir26
2. Gambar 4.1 Struktur Organisasi PT Airasia Bandara Kualanamu
Medan40

