



DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR GRAFIK	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
INTISARI	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Perumusan Masalah	6
1.3. Tujuan dan Manfaat Penelitian	7
1.3.1. Tujuan Penelitian	7
1.3.2. Manfaat Penelitian	7
1.4. Metode Penelitian	8
1.5. Sistematika Pembahasan	9



BAB II LANDASAN TEORI	11
2.1. Pengertian Produk Jasa	11
2.2. Konsep dan Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.2.1. Pengertian Kepuasan Pelanggan	14
2.2.2. Konsep Strategi untuk Mencapai Kepuasan Pelanggan	18
2.3. Mengelola Kualitas dan Pelayanan Jasa	23
2.4. Mempertahankan Pelanggan	27
2.5. Karakteristik dan Kegiatan Usaha Jasa Layanan Angkutan Udara	29
2.6. Kerangka Pemikiran	31
2.7. Hipotesis	31
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	33
3.1. Desain Penelitian	33
3.2. Metode Pengumpulan Data	33
3.2.1. Alat Penelitian	33
3.2.2. Lokasi Penelitian/Lingkungan Penelitian dan Dimensi Waktu Studi	34
3.2.3. Sumber Data	34
3.3. Materi Penelitian	35
3.4. Variabel Penelitian	36
3.5. Metode Analisis Data	37
3.5.1. Analisis Skoring	37
3.5.2. Importance-Performance Analysis	38



3.5.3. Analisis Tingkat Kesesuaian Kepuasan Pelanggan	41
BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	43
4.1. Analisis Umum Sampel Penumpang PT Garuda Indonesia	43
4.2. Analisis Variabel Jasa Layanan PT Garuda Indonesia	44
4.2.1. Analisis Tingkat Kepuasan Penumpang atas Kinerja Jasa (<i>Performance</i>)	45
4.2.1.1. Analisis Tingkat Kepuasan Atas Keandalan Jasa	45
4.2.1.2. Analisis Tingkat Kepuasan Atas Kecepat Tanggapan Jasa ...	47
4.2.1.3. Analisis Tingkat Kepuasan Atas Kepercayaan Jasa	48
4.2.1.4. Analisis Tingkat Kepuasan Atas Empati Jasa	49
4.2.1.5. Analisis Tingkat Kepuasan Atas Kewujudan Jasa	50
4.2.2. Analisis Tingkat Kepentingan Penumpang atas Kinerja Jasa (<i>Importance</i>)	52
4.2.2.1. Analisis Tingkat Kepentingan Atas Keandalan Jasa	52
4.2.2.2. Analisis Tingkat Kepentingan Atas Kecepat Tanggapan Jasa	53
4.2.2.3. Analisis Tingkat Kepentingan Atas Kepercayaan Jasa	54
4.2.2.4. Analisis Tingkat Kepentingan Atas Empati Jasa	55
4.2.2.5. Analisis Tingkat Kepentingan Atas Kewujudan Jasa	56
4.2.3. Analisis Tingkat Kepentingan dan Kinerja Jasa (<i>Importance-Performance Analysis</i>)	57
4.3. Analisis Kesesuaian Tingkat Kepuasan Penumpang Atas Tingkat	



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis kepuasan pelanggan atas kinerja jasa angkutan udara PT Garuda Indonesia
PERMATASARI, Sharita, Djoko Susanto, Prof.Dr.,MSA

Universitas Gadjah Mada, 2007 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

Kepentingan dan Kinerja Jasa Layanan PT Garuda Indonesia	61
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	65
5.1. Kesimpulan	65
5.2. Saran	66
5.2.1. Saran Terhadap Perusahaan	66
5.2.2. Saran Untuk Penelitian Selanjutnya	68
5.3. Keterbatasan Penelitian	68
DAFTAR PUSTAKA	xvii
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1	Data Pribadi Responden PT Garuda Indonesia 43
Tabel 2	Faktor Atribut Jasa PT Garuda Indonesia 45
Tabel 3	Tingkat Kinerja Menurut Keandalan Jasa PT Garuda Indonesia .. 46
Tabel 4	Tingkat Kinerja Menurut Kecepat Tanggapan Jasa PT Garuda Indonesia 47
Tabel 5	Tingkat Kinerja Menurut Kepercayaan Jasa PT Garuda Indonesia .. 48
Tabel 6	Tingkat Kinerja Menurut Empati Jasa PT Garuda Indonesia 49
Tabel 7	Tingkat Kinerja Menurut Kewujudan Jasa PT Garuda Indonesia ... 50
Tabel 8	Tingkat Kinerja Variabel Jasa PT Garuda Indonesia 51
Tabel 9	Tingkat Kepentingan Atas Keandalan Layanan Jasa 52
Tabel 10	Tingkat Kepentingan Atas Kecepat Tanggapan Jasa PT Garuda Indonesia 53
Tabel 11	Tingkat Kepentingan Penumpang Atas Kepercayaan Jasa PT Garuda Indonesia 54
Tabel 12	Tingkat Kepentingan Penumpang Atas Empati Jasa PT Garuda Indonesia 55
Tabel 13	Tingkat Kepentingan Penumpang Kewujudan Jasa PT Garuda Indonesia 56
Tabel 14	Tingkat Kepentingan Jasa PT Garuda Indonesia 57
Tabel 15	Rata-rata Perbandingan Tingkat Kinerja dan Kepentingan Penumpang Atas SERVQUAL Variabel Jasa Layanan PT Garuda Indonesia 63
Tabel 16	Rata-rata Perbandingan Tingkat Kinerja dan Kepentingan Penumpang Atas Faktor Atribut Jasa Layanan PT Garuda Indonesia 64



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis kepuasan pelanggan atas kinerja jasa angkutan udara PT Garuda Indonesia
PERMATASARI, Sharita, Djoko Susanto, Prof.Dr.,MSA

Universitas Gadjah Mada, 2007 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1	Model Kepuasan/Ketidakpuasan Konsumen 16
Gambar 2	Model Ekspektansi Diskonfirmasi Dari Kepuasan/Ketidakpuasan Konsumen 16
Gambar 3	<i>A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research</i> 25
Gambar 4	<i>The Original Importance-Performance Framework</i> 39



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis kepuasan pelanggan atas kinerja jasa angkutan udara PT Garuda Indonesia
PERMATASARI, Sharita, Djoko Susanto, Prof.Dr.,MSA

Universitas Gadjah Mada, 2007 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR GRAFIK

	Halaman
Grafik 1	
Tingkat Kepentingan dan Kinerja Variabel Jasa	
PT Garuda Indonesia	59
Grafik 2	
Tingkat Kepentingan dan Kinerja Atas Faktor Atribut Jasa	
PT Garuda Indonesia	62



UNIVERSITAS
GADJAH MADA

Analisis kepuasan pelanggan atas kinerja jasa angkutan udara PT Garuda Indonesia
PERMATASARI, Sharita, Djoko Susanto, Prof.Dr.,MSA

Universitas Gadjah Mada, 2007 | Diunduh dari <http://etd.repository.ugm.ac.id/>

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 Customer Satisfaction Survey
- Lampiran 2 Alasan Responden Menggunakan GIA
- Lampiran 3 Penilaian Penumpang Atas Kinerja Faktor Atribut Jasa
PT Garuda Indonesia
- Lampiran 4 Kepentingan Penumpang Atas Faktor Atribut Jasa
PT Garuda Indonesia