

SKRIPSI

**PREDIKSI KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN
PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT
PEMBELIAN KEMBALI PELANGGAN AIR ASIA DI
JAKARTA**



DIAJUKAN OLEH :

**NAMA : MICHAEL JOSHUA NATANIEL
NIM : 115140231**

**UNTUK MEMENUHI SEBAGIAN DARI SYARAT - SYARAT
GUNA MENCAPAI GELAR SARJANA EKONOMI**

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
JAKARTA**

2019

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : Michael Joshua Nataniel
NO. MAHASISWA : 115140231
PROGRAM / JURUSAN : S1 / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PREDIKSI KUALITAS LAYANAN,
KEPUASAN PELANGGAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT
PEMBELIAN KEMBALI PELANGGAN AIR
ASIA DI JAKARTA

Jakarta, 15 Januari 2019

Pembimbing,



Yenny Lego, S.E., M.M.

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

NAMA : MICHAEL JOSHUA NATANIEL
NO. MAHASISWA : 115140231
PROGRAM / JURUSAN : SI / MANAJEMEN
BIDANG KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : PREDIKSI KUALITAS LAYANAN,
KEPUASAN PELANGGAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT
PEMBELIAN KEMBALI PELANGGAN AIR
ASIA DI JAKARTA

Tanggal: 23 Januari 2019 Ketua Penguji:



Dra. Rodhiah, M.M.

Tanggal: 23 Januari 2019 Anggota Penguji:



Yenny Lego, S.E., M.M.

Tanggal: 23 Januari 2019 Anggota Penguji:



P.C. Happy Darmawan, S.H., M.M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

- (A) MICHAEL JOSHUA NATANIEL (115140231)
- (B) PREDIKSI KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN KEMBALI PELANGGAN AIR ASIA DI JAKARTA.
- (C) xv + 104 hal, 2018, tabel 18, gambar 9, lampiran 6
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) Abstrak: Studi ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh yang signifikan antara kualitas layanan, kepuasan pelanggan, dan kepercayaan terhadap minat pembelian kembali pada maskapai Air Asia. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu metode koefisien determinasi (R^2), path koefisien, *Goodness of Fit* (GOF), dan pengujian hipotesis. Penyebaran kuesioner melalui *Google Form* yang dilakukan secara sistematis berdasarkan tujuan penelitian. Jumlah sampel yang diambil untuk penelitian adalah sebanyak 100 responden. Dari hasil penelitian ini, variabel kepuasan pelanggan, dan kepercayaan memiliki pengaruh signifikan terhadap minat pembelian kembali, sedangkan kualitas layanan tidak memiliki pengaruh yang signifikan terhadap minat pembelian kembali.
- (F) Daftar Bacaan 45 (1988-2018)
- (G) Yenny Lego, S.E., M.M.
- (H) Kata Kunci: Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan, Kepercayaan, Minat Pembelian Kembali

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI

JAKARTA

- (I) MICHAEL JOSHUA NATANIEL (115140231)
- (J) PREDIKSI KUALITAS LAYANAN, KEPUASAN PELANGGAN, DAN KEPERCAYAAN TERHADAP MINAT PEMBELIAN KEMBALI PELANGGAN AIR ASIA DI JAKARTA.
- (K) xv + 104 hal, 2018, tabel 18, gambar 9, lampiran 6
- (L) MANAJEMEN PEMASARAN
- (M) *Abstract: This study aims to find whether service quality, customer satisfaction, and trust have a significant influence towards repurchase intention of Air Asia Airline. The research method used in this research is by coefficient of determination (R^2), path coefficient, goodness of fit (GOF), and hypothesis test. Questionnaire method through Google Form that is done systematically based on research objectives. The number of sample taken for research is 100 respondents. From the results of research show that customer satisfaction have significant influence to repurchase intention, and trust have significant influence to repurchase intention. Meanwhile service quality haven't significant influence to repurchase intention.*
- (N) Daftar Bacaan 45 (1988-2018)
- (O) Yenny Lego, S.E., M.M.
- (P) *Keywords: Service Quality, Customer Satisfaction, Trust, Repurchase Intention*