

SKRIPSI

PREDIKTOR *AIRLINES TANGIBLES, TERMINAL TANGIBLES, PERSONNEL, EMPATHY* DAN *IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* MASKAPAI PENERBANGAN AIRASIA DI JAKARTA



DIAJUKAN OLEH:

NAMA: CHANDRA WIJAYA

NPM: 115160282

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

PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI&BISNIS

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

JAKARTA

2020

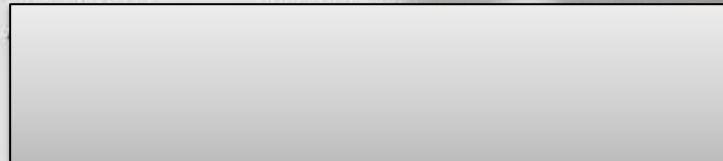
SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama mahasiswa : Chandra Wijaya

NPM (Nomor Pokok Mhs.) : 115160282

Program Studi : S1 Manajemen



Dengan ini saya menyatakan, apabila dalam pembuatan skripsi ternyata saya:

1. Melakukan plagiat / menyontek;
2. Mengutip tanpa menyebutkan sumbernya;
3. Melakukan data fiktif atau memanipulasi data;
4. Melakukan riset perusahaan fiktif (hal ini Jurusan Akuntansi/Manajemen dapat konfirmasi langsung ke perusahaan terkait sesuai dengan surat risetnya).

Saya bersedia dikenakan sanksi berupa pembatalan skripsi dan diskors maksimal 2 (dua) semester. Kemudian apabila hal di atas terbukti setelah lulus ujian skripsi/komprehensif saya bersedia dinyatakan batal skripsi dan kelulusannya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Jakarta, 9 Juni 2020



Chandra Wijaya

Catatan:

1. Asli dikembalikan ke jurusan Akuntansi/Manajemen dan di fotocopy untuk mahasiswa yang bersangkutan.
2. Harap disertakan pada skripsi sebelum maupun setelah lulus ujian dan revisi.

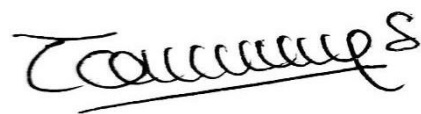
UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI&BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : CHANDRA WIJAYA
NPM : 115160282
PROGRAM / JURUSSAN : S-1 / MANAJEMEN
KONSENTRASI : MANAJEMEN PEMASARAN
JUDUL SKRIPSI : *PRESIKTOR AIRLINES TANGIBLES, TERMINAL
TANGIBLES, PERSONNEL, EMPATHY DAN
IMAGE TERHADAP CUSTOMER
SATISFACTION MASKAPAI PENERBANGAN
AIRASIA DI JAKARTA.*

Jakarta, Juni 2020

Pembimbing,



(Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.)

UNIVERSITAS TARUMANAGARA
FAKULTAS EKONOMI&BISNIS
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : CHANDRA WIJAYA
NIM : 115160282
Program studi : S-1 / MANAJEMEN

Judul Skripsi

Prediktor Airlines Tangibles, Terminal Tangibles, Personnel, Empathy dan Image terhadap Customer Satisfaction maskapai penerbangan AirAsia di Jakarta

Telah diuji pada Ujian Skripsi dan Komperhensif tanggal 8 Juni 2020 dan dinyatakan lulus, dengan tim penguji yang terdiri atas:

1. Ketua : Frangky Slamet, S.E., M.M.
2. Anggota 1 : Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.
3. Anggota 2 : Andi Wijaya, S.E., M.M.

Jakarta, 8 Juni 2020

Pembimbing



(Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.)

ABSTRACT

TARUMANAGARA UNIVERSITY

FACULTY OF ECONOMY & BUSINESS

JAKARTA

- (A) CHANDRA WIJAYA (115160282)
- (B) *PREDICTOR AIRLINES TANGIBLES, TERMINAL TANGIBLES, PERSONNEL, EMPATHY AND IMAGE AGAINST CUSTOMER SATISFACTION AIRASIA AIRLINES IN JAKARTA.*
- (C) xvii+ 108 pages, 2020, 8 pictures, 26 list, 6 attachment.
- (D) MARKETING MANAGEMENT
- (E) ***Abstract:** the purpose of this research is to examine wheter airlines tangibles, terminal tangibles, personnel, empathy and image are the predictor to customer satisfaction on AirAsia airlines. Sample was elected using convenience sampling method amounted to 150 respondents at Jakarta. The result of this research is that airlines tangibles, terminal tangibles, personnel, empathy and image is proven to be a significant positive predictor on the customer satisfaction on AirAsia airlines.*
- (F) *Keywords: Satisfaction, Service Quality, Airline Industry, AirAsia Airlines.*
- (G) *References 60 (1968-2019).*
- (H) Tommy Setiawan Ruslim, S.E., M.M.

ABSTRAK

UNIVERSITAS TARUMANAGARA

FAKULTAS EKONOMI&BISNIS

JAKARTA

- (A) CHANDRA WIJAYA (115160282)
- (B) PREDIKTOR *AIRLINES TANGIBLES, TERMINAL TANGIBLES, PERSONNEL, EMPATHY* DAN *IMAGE* TERHADAP *CUSTOMER SATISFACTION* MASKAPAI PENERBANGAN AIRASIA DI JAKARTA.
- (C) xvii+ 108 halaman, 2020, 8 gambar, 26 tabel , 6 lampiran.
- (D) MANAJEMEN PEMASARAN
- (E) **Abstrak:** tujuan dari penelitian ini adalah untuk menguji apakah *airlines tangibles, terminal tangibles, personnel, empathy and image* merupakan prediktor terhadap *customer satisfaction* maskapai penerbangan AirAsia. sampel dipilih menggunakan metode *convenience sampling* berjumlah 150 responden di Jakarta. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa *airlines tangibles, terminal tangibles, personnel, empathy and image* terbukti sebagai prediktor yang signifikan positif pada *customer satisfaction* maskapai penerbangan AirAsia.
- (F) Kata kunci: Kepuasan, Kualitas Pelayanan, Industri Penerbangan, Maskapai AirAsia.
- (G) Referensi 60 (1968-2019)
- (H) Tommy Setiawan Ruslim S.E., M.M.