

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa telah memberikan kesehatan, kekuatan, ketenangan dan daya pikir sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Tidak lupa beribadah dan salam, penulis tunjukkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah begitu berarti dalam menjadikan umatnya menjadi manusia yang berakhlak dan berilmu pengetahuan.

Suatu berkat yang luar biasa bagi penulis untuk dapat menyelesaikan hasil karya ilmiah skripsi ini dengan judul “Studi Identifikasi Kepuasan Pelanggan pada PT. Lion Air di Bandara Internasional Kualanamu Medan”. Dengan segala kerendahan hati, semoga skripsi ini dapat memenuhi dan melengkapi persyaratan yang diperlukan dalam meraih gelar Sarjana Psikologi pada Fakultas Psikologi Universitas Medan Area.

Penulis sadar sepenuhnya bahwa penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna. Namun demikian, hal ini tidak mengurangi rasa hormat dan rasa terima kasih penulis kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan pemikiran, bimbingan, tenaga dan dorongan semangat sehingga terselesaikannya skripsi ini. Untuk itu penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang tulus dan sedalam-dalamnya kepada bapak/ibu:

1. Prof. Dr. H. Abdul Munir, M.Pd selaku Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah banyak membantu memberikan bimbingan dan arahan sampai terselesaikannya skripsi ini

2. Zuhdi Budiman S.Psi, M.Psi selaku Wakil Dekan Fakultas Psikologi Universitas Medan Area yang telah banyak membantu memberikan dukungan dan kelancaran dalam pengurusan dokumen skripsi ini.
3. Syafrizaldi S.Psi, M.Psi selaku Ketua Jurusan Psikologi Industri dan Organisasi telah banyak membantu penulis dalam pemberian struktur pengujian.
4. Nurmaida selaku Ketua Pengujian sidang yang telah meluangkan waktu untuk hadir pada persidangan penulis.
5. Drs. Maryono M.Psi selaku Sekretaris sidang yang telah meluangkan waktu untuk hadir pada persidangan penulis.
6. Nini Sri Wahyuni, S.Psi, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I dan selaku pengujian I yang telah banyak meluangkan waktu dengan sabar memberikan pengarahan dan bimbingan serta saran yang sangat berarti kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
7. Dr. Nur'aini MS selaku Dosen Pembimbing II dan selaku pengujian II dengan sabar memberikan bimbingan, pengarahan dan saran-saran perbaikan yang sangat membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Seluruh Dosen Fakultas Psikologi Universitas Medan Area terima kasih atas ilmu yang telah diberikan semoga bermanfaat dan berguna untuk dapat saya aplikasikan bagi masyarakat dan negara.

9. Seluruh Karyawan dan Staf Akademik Universitas Medan Area, khususnya Fakultas Psikologi yaitu Staf Administrasi dan Staf Biro Laboratorium Universitas Medan Area.
10. Seluruh responden yang bersedia menjadi subyek dalam penelitian ini yaitu penumpang pesawat Lion Air tujuan Medan (KNO) – Jakarta (CGK) di Bandara Internasional Kualanamu Medan.
11. Yang terkasih dan tercinta Nenek saya Herlina Saragih yang telah menjadi Ibu sekaligus Ayah sayayang telah ikhlas menghabiskan waktu hidupnya untuk saya, mengorbankan diri untuk membesarkan saya, memberikan pendidikan, pembelajaran tentang kehidupan, kasih sayang dan telah merawat saya hingga sampai saat ini tidak akan bisa membalasnya.
12. Yang terkasih dan tercinta Ibu saya Dinar Sinaga yang telah menjadi Ibu yang baik untuk anaknya yang telah ikhlas menghabiskan waktu hidupnya untuk saya, mengorbankan diri untuk membesarkan saya, memberikan pendidikan, pembelajaran tentang kehidupan, kasih sayang dan telah merawat saya hingga sampai saat ini.
13. Yang terkasih dan tercinta Ayahanda Alm. Nambat T. Saragih selaku ayah penulis yang selalu mendoakan, mendukung, mengarahkan dan mengingatkan penulis untuk selalu bersyukur atas apa diperoleh selama ini.
14. Yang terbaik Paman saya Hendra Sinaga yang menjadi pendukung aktif saat saya memerlukan dukungan.

15. Ibu Juli Aspita Saragih selaku Manager Operasional PT. Lion Mentari Airlines (Lion Group) di Bandara Internasional Kualanamu Medan sekaligus tante penulis yang telah memberikan kesempatan dan waktu demi terselesaikannya penelitian skripsi ini.
16. Kepada karyawan / karyawan PT. Lion Mentari Airlines di Bandara Internasional Kualanamu Medan yang telah membantu dalam penelitian ini.
17. Teman – teman sekaligus keluarga penulis, yang akan selalu dirindu, khususnya: Julius Jarot Tobing, Muhammar Fadel, Sophia Tampubolon, Ertrianda Saragih, Sri Wahyuni Saragi dan seluruh angkatan 2012 yang telah memberikan doa, dukungan dan saran serta kritikan selama ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak kekurangan, hal ini semata-mata dikarenakan keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis dan bukan merupakan kesengajaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak sangat diharapkan oleh penulis. Harapan penulis kiranya penelitian ini bermfaat dan memberika sumbangan kepadapara pembaca dan bagi mereka yang berkepentingan dalam ilmu psikologi khususnya.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati dan rasa syukur penulis memanjatkan doa kepada Tuhan Yang Maha Esa, semoga kerunia-Nya senantiasa berlimpah untuk kita semua.

Medan, 13 Juni 2017
Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PESETUJUAN.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
LEMBAR PERNYATAAN.....	iv
MOTTO	v
PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
ABSTRAK	xii
DAFTAR ISI.....	xiii
DAFTAR TABEL	xvi
DAFTAR LAMPIRAN	xvii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah.....	12
D. Rumusan Masalah.....	13
E. Tujuan Masalah.....	13
F. Manfaat Penelitian.....	13
1. Manfaat Teoritis.....	13
2. Manfaat Praktis.....	13

BAB II TINJAUAN TEORI

A. Kepuasan Pelanggan.....	15
1. Pengertian Kepuasan.....	16
2. Pengertian Pelanggan	16
3. Jenis – jenis Pelanggan.....	16
4. Pengertian Kepuasan Pelanggan.....	17
B. Karakteristik Kepuasan Pelanggan.....	19
C. Ciri-ciri Kepuasan Pelanggan.....	20
D. Aspek-aspek Kepuasan Pelanggan.....	21
E. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan.....	22

F.	Manfaat Proses Kepuasan Pelanggan.....	25
G.	Elemen Program Kepuasan Pelanggan.....	26
H.	Perspektif Psikologi Kepuasan Pelanggan.....	29
I.	Metode Pengukuran Kepuasan Pelanggan.....	33
J.	Strategi Meningkatkan Kepuasan Pelanggan.....	35
K.	Strategi Penanganan Keluhan Yang Efektif.....	37
L.	Tipe-tipe Kepuasan dan Ketidakpuasan Pelangg.....	38
M.	Model Kepuasan/Keidakpuasan Pelanggan.....	38
N.	Kerangka Konseptual.....	40
BAB III METODE PENELITIAN		
A.	Identifikasi Variabel Penelitian.....	41
B.	Defenisi Operasional Variabel Penelitian.....	41
C.	Subjek Penelitian.....	42
	1. Populasi.....	42
	2. Sampel.....	43
D.	Metode Pengumpulan Data.....	44
E.	Validitas dan Reliabilitas Alat Ukur.....	46
	1. Validitas.....	46
	2. Reliabilitas.....	47
F.	Metode Analisis Data.....	49
BAB IV PERSIAPAN PENELITIAN, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		
A.	Gambaran Subjek Penelitian.....	51
B.	Orientasi Kancha dan Persiapan Penelitian.....	51
	1. Orientasi Kancha Penelitian.....	51
	2. Persiapan Penelitian.....	52
	a. Persiapan Administrasi.....	52
	b. Persiapan Alat Ukur Penelitian.....	53
	1. Skala Kepuasan Pelanggan.....	53
	c. Uji Coba Alat Ukur.....	55
C.	Pelaksanaan Penelitian.....	56
D.	Analisis Data dan Hasil Penelitian.....	59
	1. Uji Asumsi.....	59
	a) Uji Normalitas Sebaran.....	59

b) Uji Homogenitas.....	60
2. Hasil Perhitungan Analisis faktor – faktor Kepuasan Pelanggan.....	61
3. Hasil Perhitungan Analisis Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan.....	62
3.1 Faktor Kualitas Pelayanan.....	62
3.2 Faktor Harga.....	63
3.3 Faktor Kualitas Produk.....	64
3.4 Faktor Kemudahan Mendapatkan Produk/Jasa.....	65
3.5 Faktor Emosional.....	66
E. Pembahasan	67

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan.....	73
B. Saran.....	73
DAFTAR PUSTAKA.....	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1	: Distribusi Butir Skala Kepuasan Sebelum Uji Coba.....	54
Tabel 2	: Distribusi Butir Skala Kepuasan Setelah Uji Coba.....	58
Tabel 3	: Analisis Faktor – Faktor Kepuasan Pelanggan.....	59
Tabel 4	: Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Normalitas Sebaran.....	60
Tabel 5	: Rangkuman Hasil Perhitungan Uji Homogenitas.....	61
Tabel 6	: Rangkuman Hasil Analisis Faktor.....	61
Tabel 7	: Tingkat Kepuasan Pelanggan Dilihat dari Faktor Kualitas Pelayanan.....	62
Tabel 8	: Tingkat Kepuasan Pelanggan Dilihat dari Faktor Harga.....	63
Tabel 9	: Tingkat Kepuasan Pelanggan dilihat dari faktor Kualitas Produk.....	64
Tabel 10	: Tingkat Kepuasan Pelanggan Dilihat dari Faktor Kemudahan Mendapatkan Produk/Jas.....	65
Tabel 11	: Tingkat Kepuasan Pelanggan Dilihat dari Faktor Emosional.....	66

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran A : Skala Uji Coba	i
Lampiran B : Data Penelitian Uji Coba Skala	ii
Lampiran C : Uji Validitas Dan Reliabilitas	iii
Lampiran D : Alat Ukur Penelitian	iv
Lampiran E : Data Penelitian	v
Lampiran G : Uji Normalitas	vii
Lampiran H : Uji Homogenitas Dan Analisis Faktor	viii
Lampiran J : Surat Penelitian	x

