

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN (AIRQUAL) TERHADAP KINERJA  
DAN KEUNGGULAN BERSAING PADA MASKAPAI PENERBANGAN  
GARUDA INDONESIA**

Ditulis dan diajukan untuk memenuhi syarat ujian akhir guna  
memperoleh gelar sarjana strata-1 di Jurusan Manajemen,

Fakultas Ekonomi, Universitas Islam Indonesia

Ditulis oleh :

Nama : Abdullah Syarief

Nomor Mahasiswa : 14311195

Jurusan : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

UNIVERSITAS ISLAM INDONESIA

FAKULTAS EKONOMI

YOGYAKARTA

2019

# ISLAM

## PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

“Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam skripsi ini tidak terdapat karya yang diajukan orang lain untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat suatu karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebut dalam referensi. Apabila kemudian hari terbukti bahwa persyaratan ini tidak benar, saya sanggup menerima hukuman/sanksi apapun sesuai dengan peraturan yang berlaku.”

Yogyakarta,

Penulis



(Abdullah Syarief)

# ISLAM

## HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Skripsi ini telah disahkan dan disetujui oleh dosen pembimbing skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN (AIRQUAL) TERHADAP KINERJA  
DAN KEUNGGULAN BERSAING PADA MASKAPAI PENERBANGAN  
GARUDA INDONESIA**

Hasil Penelitian

Diajukan Oleh:

Nama : Abdullah Syarief

No.Mahasiswa : 14311195

Program Studi : Manajemen

Bidang Konsentrasi : Operasional

Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing

Pada tanggal ..... 21/8/19 .....

Dosen Pembimbing,

*Abdullah Syarief*

*Zulian Yamit*

Bapak Zulian Yamit, Drs.M.Si.

**BERITA ACARA UJIAN TUGAS AKHIR /SKRIPSI**

SKRIPSI BERJUDUL

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN (AIRQUAL) TERHADAP KINERJA DAN  
KEUNGGULAN BERSAING PADA MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA**

Disusun Oleh : **ABDULLAH SYARIEF**

Nomor Mahasiswa : **14311195**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji dan dinyatakan **LULUS**

Pada hari Kamis, tanggal: 17 Oktober 2019

Penguji/ Pembimbing Skripsi : Zulian Yamit, Drs., M.Si.

Penguji : Siti Nurul Ngaini, Dra., MM



Mengetahui  
Dekan Fakultas Ekonomi  
Universitas Islam Indonesia

Jaka Sriyana, SE., M.Si, Ph.D.

Assalamu'alaikum, Wr.,Wb.

Alhamdulillah Rabbil'alamin, pertama-tama penulis mengucapkan puji syukur kehadirat Allah SWT atas rahmat, rizki, hidayah dan karunia-Nya baik berupa kenikmatan maupun kesehatan lahir dan batin sehingga penulis masih diberikan kesempatan untuk melaksanakan penelitian skripsi ini dengan baik. *Shalawat* teriring salam senantiasa tercurahkan kepada sang revolusioner sejati Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan umatnya, yang selalu kita nantikan *syafaat*-nya di *yaumul akhir*. Serta atas ridho-Nya hambatan yang penulis alami dari awal pembuatan hingga akhir dapat terlewati dan terselesaikan.

Penyusunan skripsi dengan judul **“PENGARUH KUALITAS LAYANAN (AIRQUAL) TERHADAP KINERJA DAN KEUNGGULAN BERSAING PADA MASKAPAI PENERBANGAN GARUDA INDONESIA”** ini disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh jenjang kesarjanaan Strata Satu pada Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Islam Indonesia.

Tugas ini dapat saya selesaikan atas bantuan dari Allah SWT yang selalu memberikan kekuatan pada saya untuk selalu berjuang untuk menyelesaikan tugas ini. Tidak lupa saya ucapkan terimakasih kepada pihak yang sudah membantu dan memberikan dorongan dalam bentuk moral, material dan waktu. Oleh karena itu pada kesempatan ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. **Allah SWT** atas karunia, rahmat dan rizki dalam bentuk akal, fikiran, kesabaran serta segala kemudahan yang telah diberikan selama penelitian ini berlangsung sampai dengan akhir penelitian.
2. **Orangtua dan keluarga** yang sangat saya sayangi dan cintai, Alm. Bapak Abdul Hamid S. dan Ibu Gilda Badrah M. dan Paman Saya Bapak Taufik Haykel M. dan Ibu Heni Karlina , serta kakak saya ibu Reiza Nova dan bapak Rahadian Prihantoro beserta keluarga besar dan juga Bapak Nabiel Oemar M. beserta keluarga besar. Terima kasih atas do'a dan dukungan yang selalu diberikan kepada saya. Terima kasih juga atas segala dukungan baik secara moral, material dan finansial yang selalu diberikan sehingga dapat menempuh kuliah dengan baik dan lancar.
3. **Bapak Fathul Wahid, S.T., M.Sc., Ph.D.** selaku Rektor Universitas Islam Indonesia.
4. **Bapak Zulian Yamit, Drs.M.Si.** selaku Dosen pembimbing, yang bersedia meluangkan waktunya untuk membantu menyelesaikan penelitian ini. Terima kasih atas nasehat, saran serta masukan yang diberikan untuk saya sehingga mampu menyelesaikan penelitian ini.
5. **Keluarga besar Maraville Coffee**, terima kasih teman-teman selalu memberikan dukungan dan semangat kepada saya sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini.

6. **Serta pihak-pihak lain** yang tidak bisa saya ucapkan satu per satu, terima kasih telah memberikan dukungan, membantu dan mendoakan sehingga skripsi dapat diselesaikan dengan lancar.

Alhamdulillah setelah melalui proses yang panjang dan penuh tantangan, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang tentunya masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan. Walaupun demikian, penulis berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi kita semua dan penulis khususnya.

Semoga Allah senantiasa melimpahkan taufiq dan hidayah-Nya kepada penulis dan semua pihak yang telah membantu penulisan skripsi ini.

Wassalamualaikum, Wr.,Wb.

Yogyakarta, 30 Juli 2019

(Abdullah Syarief)

NIM: 14311195

## DAFTAR ISI

|                      | Halaman |
|----------------------|---------|
| HALAMAN SAMPUL ..... | i       |