

**PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP
KEPUASAN PELANGGAN PADA MASKAPAI PENERBANGAN
BATIK AIR**

TUGAS AKHIR

**Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Manajemen (S.M.)
pada Program Studi Manajemen Universitas Bakrie**




DICKY PUTRA FAJAR

NIM: 1161901027

**PROGRAM STUDI S1 MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2018**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

**Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri,
dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk
telah saya nyatakan dengan benar**

Nama : Dicky Putra Fajar
NIM : 1161901027
Tanda Tangan : 
Tanggal : 8 - Agustus - 2018

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Dicky Putra Fajar

NIM : 1161901027


Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial


Judul Skripsi : **Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap
Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan
Batik Air**

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen pada Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Bakrie

DEWAN PENGUJI

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, S.E., M.M. ()

Penguji : M. Th. Anitawati, Ir, MS., M.Sc. ()

Penguji : Dr. Dudi Rudianto, S.E, M.Si. ()

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 8 Agustus 2018

UNGKAPAN TERIMA KASIH

Puji syukur dan terima kasih kepada Allah SWT atas karuna dan Rahmat-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Batik Air. Skripsi ini ditulis sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi pada Program Studi Manajemen Kelas Karyawan, Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi Ilmu Sosial Universitas Bakrie Jakarta.

Penulisan Skripsi ini dapat selesai dengan baik berkat bantuan berbagai pihak. Untuk itu, penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Taufik Amir selaku ketua prodi
2. Ibu Tita selaku direktur kelas karyawan
3. Ibu Dominica Arni Widyastuti, S.E, M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu, pikiran, tenaga, untuk memberikan bimbingan, perhatian, kritik, yang sangat berharga dengan penuh kesabaran sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
4. Ibu M. Th. Anitawati, Ir, M.S, M.Sc.
5. Mas Taufik Hidayat selaku admin prodi manajemen kelas karyawan yang tidak mengenal lelah dan waktu dalam membantu proses kelancaran perkuliahan.
6. Seluruh dosen dan staf sekretariat Prodi Mamanejemen FEIS Universitas Bakrie yang telah membantu dan mendukung penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
7. Almh. Ibu kandung penulis (Rohwati) yang sedari kecil sudah mendidik spenulis dan selalu mengajarkan dan mendoakan agar penulis selalu bisa menimba ilmu setinggi-tingginya.
8. Kedua orang tua sekarang, Ayah Ir. Munawar ismail dan bunda Iriana Ismida M.p yang selalu mendukung melalui doa, kasih sayang, semangat, untuk selalu sabar dan bersyukur dalam melakukan segala hal.

9. Untuk sahabat – sahabatku Imam akbar, Muhammad ihsan, Ahmad Khemal yang selalu memberi dukungan dalam hal semangat, doa, canda tawa kalian menjadi semangatku dalam menulis skripsi ini.
10. Untuk sahabat-sahabatku, abangku, adikku tersayang yaitu chairul, fathan, fadhil, bang haikal, bang rossi, bang zia, cut dhia, kandil, rara, rita, fitra, maulya, ponda, isfan, TM, eryan, tommy, yang selalu memberi dukungan dalam hal semangat, doa, canda tawa kalian menjadi semangatku dalam menulis skripsi ini.
11. Untuk Lila Narisya yang selalu menemani, mendukung dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Untuk sahabat-sahabatku di Universitas Bakrie Mas Zul, Nicko, Yopi, Jessica, Fikri, Yonathan, serta mahasiswa member holi fans club, terima kasih atas dukungan, ide, saran, selama berproses, tetap semangat dan sukses selalu buat kita semua.
13. Untuk keluarga dan sanak family lainnya yang selalu mendoakan dan selalu jadi penyemangat untukku sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

Sebagai sivitas akademik Universitas Bakrie, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dicky Putra Fajar
NIM : 1161901027
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Jenis Tugas Akhir : Skripsi

demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Bakrie **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-Exclusive Royalti-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :

Pengaruh Harga Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Maskapai Penerbangan Batik Air

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/format, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta untuk kepentingan akademis

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada tanggal : 8 Agustus 2018

Yang Menyatakan



Dicky Putra Fajar

PENGARUH HARGA DAN KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA MASKAPAI PENERBANGAN BATIK AIR.

Dicky Putra Fajar

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh dari Harga dan Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada Maskapai Penerbangan Batik Air.

Pada penelitian ini menggunakan metode kuantitatif, populasi dalam penelitian adalah seluruh pelanggan maskapai Batik Air dan pengambilan sampel pada penelitian ini berjumlah 100 responden pelanggan Maskapai Batik Air. Sebelumnya data dianalisis perlu diadakan pengujian persyaratan analisis data yaitu uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji heteroskedastisitas, uji multikolinearitas. Pengujian selanjutnya yakni Pengujian Hipotesis, Analisis Regresi, uji T, Uji F dan Koefisien Determinasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa variabel Harga dan Kualitas layanan berpengaruh secara simultan maupun parsial berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada Maskapai Penerbangan Batik Air.

Kata kunci: Harga, Kualitas Layanan, Kepuasan Pelanggan.

***THE INFLUENCE OF PRICE AND SERVICE QUALITY ON
CUSTOMER SATISFACTION IN BATIK AIRLINES***

Dicky Putra Fajar

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the influence of Service Prices and Quality on Customer Satisfaction on Batik Air Airlines.

In this study using quantitative methods, the population in the study were all Batik Air airline customers and the sampling in this study amounted to 100 respondents of Batik Batik Air customers. Previously the data analyzed needed to be tested for data analysis requirements, namely the classic assumption test consisting of normality test, heteroscedasticity test, multicollinearity test. Subsequent testing is Hypothesis Testing, Regression Analysis, T test, F Test and Determination Coefficient.

The results of the study show that the price and quality of service variables influence both simultaneously and partially have a significant effect on customer satisfaction on Batik Air Airlines.

Keywords: Price, Service Quality, Customer Satisfaction.

DAFTAR ISI

| | |
|---|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| UNGKAPAN TERIMA KASIH | iv |
| LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR | vi |
| ABSTRAK | vii |
| ABSTRACT | viii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR TABEL | xii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xiii |
| | |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 10 |
| 1.4 Batasan Penelitian | 10 |
| 1.5 Manfaat Penelitian | 10 |
| | |
| BAB II LANDASAN TEORI | 12 |
| 2.1 Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2.1.1 Pengertian Kepuasan Pelanggan | 12 |
| 2.1.2 Indikator Kepuasan Pelanggan | 14 |
| 2.2 Harga | 15 |
| 2.2.1 Pengertian Harga | 15 |
| 2.2.2 Dimensi Harga | 16 |
| 2.3 Kualitas Layanan | 18 |
| 2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan | 18 |
| 2.3.2 Dimensi Kualitas Layanan | 19 |
| 2.4 Penelitian Terdahulu | 20 |
| 2.5 Kerangka Pemikiran | 23 |
| 2.6 Hipotesis | 24 |
| | |
| BAB III METODE PENELITIAN | 25 |
| 3.1 Jenis Penelitian | 25 |
| 3.2 Populasi dan Sampel | 25 |
| 3.2.1 Populasi | 25 |
| 3.2.2 Sampel | 25 |
| 3.3 Teknik Pengambilan Sampel | 26 |
| 3.4 Operasional Variabel Penelitian | 27 |
| 3.3.1 Definisi Konseptual Variabel | 27 |
| 3.3.2 Definisi Operasional Variabel | 27 |
| 3.5 Ukuran Indikator | 29 |

| | |
|---|-----------|
| 3.6 Teknik Analisis Data | 30 |
| 3.6.1 Uji Instrumen | 30 |
| 3.6.2 Uji Asumsi Klasik | 31 |
| 3.6.3 Analisis Regresi Linear Berganda | 33 |
| 3.6.4 Uji Koefisien Determinasi (R^2) | 33 |
| 3.6.5 Uji F | 33 |
| 3.6.6 Uji T | 34 |
| BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN | 35 |
| 4.1 Analisis Karakteristik Responden | 35 |
| 4.2 Analisis Deskriptif Jawaban Responden..... | 38 |
| 4.3 Analisis Uji Reliabilitas dan Uji Validitas..... | 43 |
| 4.3.1 Analisis Uji Validitas..... | 43 |
| 4.3.2 Analisis Uji Reabilitas | 46 |
| 4.4 Analisis Uji Asumsi Klasik | 47 |
| 4.4.1 Analisis Uji Normalitas | 47 |
| 4.4.2 Analisis Uji Multikolinieritas | 48 |
| 4.4.3 Uji Heterokedastisitas..... | 48 |
| 4.5 Analisis Regresi Linear Berganda | 49 |
| 4.5.1 Uji T | 51 |
| 4.5.2 Uji F | 52 |
| 4.5.3 Analisis Uji Determinasi (R^2) | 52 |
| 4.6 Pembahasan | 53 |
| 4.6.1 Pengaruh Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan | 53 |
| 4.6.2 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 55 |
| 4.6.3 Pengaruh Harga dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan | 56 |
| BAB V KESIMPULAN DAN SARAN | 58 |
| 5.1 Kesimpulan | 58 |
| 5.2 Saran | 59 |
| DAFTAR PUSTAKA | 60 |
| LAMPIRAN | 64 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-------------|------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 | Konsep Kepuasan Konsumen | 13 |
| Gambar 2.2 | Konsep Persepsi Harga | 17 |
| Gambar 4.1. | Gambar Uji Heterokedatisitas | 49 |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 1.1 | Harga tiket / Biaya transportasi penerbangan | 2 |
| Tabel 1.2. | Perbandingan Layanan Batik Air dan Garuda Indonesia | 4 |
| Tabel 1.3. | Top Brand transportasi Penerbangan tahun 2016 | 5 |
| Tabel 1.4. | Top Brand transportasi Penerbangan tahun 2017..... | 5 |
| Tabel 1.5. | Data OTP Penerbangan Domestik Tahun 2015 | 6 |
| Tabel 1.6 | Data OTP Penerbangan Domestik Tahun 2017..... | 7 |
| Tabel 2.1. | Penelitian Terdahulu | 21 |
| Tabel 3.1. | Operasional Table Penelitian | 28 |
| Tabel 3.2. | Ukuran Indikator | 30 |
| Tabel 4.1. | Karakteristik Responden | 35 |
| Tabel 4.2 | Analisis Deskriptif Variabel Harga | 39 |
| Tabel 4.3 | Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Layanan | 40 |
| Tabel 4.4 | Analisis Deskriptif Variabel Kepuasan Pelanggan..... | 43 |
| Tabel 4.5 | Hasil Pengujian Validitas Pre-test | 44 |
| Tabel 4.6 | Hasil Pengujian Validitas | 45 |
| Tabel 4.7 | Hasil Pengujian Reabilitas Pre - test..... | 46 |
| Tabel 4.8 | Hasil Pengujian Reabilitas | 47 |
| Tabel 4.9 | Hasil Nilai Uji Normalitas | 47 |
| Table 4.10 | Hasil Nilai Uji Multikolinearitas | 48 |
| Tabel 4.11 | Regresi Linear Berganda | 50 |
| Table 4.12 | Hasil Uji T (sendiri – sendiri) | 51 |
| Table 4.13 | Hasil Uji F (bersama – bersama) | 52 |
| Table 4.14 | Hasil Uji Determinasi R ² | 52 |

DAFTAR LAMPIRAN

| | | |
|------------|---------------------------------------|----|
| Lampiran 1 | Kuisisoner Penelitian | 66 |
| Lampiran 2 | Hasil Penelitian Sebelum Diolah | 73 |
| Lampiran 3 | Hasil Penelitian Sesudah Diolah | 83 |