

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBELIAN TIKET
DAN HARGA TIKET MURAH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN
PADA MASKAPAI PENERBANGAN BERBUDGET MURAH DI JAKARTA**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh

Gelar Sarjana Ekonomi



OLEH:

ARIE HARMANSYAH

NIM. 1081001108

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS BAKRIE
JAKARTA
2014**

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas Akhir ini adalah hasil karya saya sendiri, dan semua sumber baik yang di kutip maupun di rujuk telah saya nyatakan dengan benar

Nama : Arie Harmansyah

NIM : 1081001108

Tanda tangan :

Tanggal : 21 April 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini di ajukan oleh:

Nama : Arie Harmansyah
NIM : 1081001108
Program studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi
Judul skripsi : Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan pembelian tiket
dan Harga Tiket Murah Terhadap Kepuasan
Konsumen Pada Maskapai Penerbangan Berbudget
Murah Di Jakarta

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

DEWAN PENGUJI

Penguji 1 : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA., Ph.D. (.....)
Penguji 2 : Dominica A. Widyastuti S.E., M.M. (.....)
Pembimbing : Holila Hatta, S.Pd., M.M. (.....)

Ditetapkan di : Jakarta
Tanggal : 21-April-2014

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmat, hidayah dan inayah-Nya. Penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul Analisis Pengaruh Kualitas pelayanan pembelian tiket dan Harga Tiket Murah Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Maskapai Penerbangan Berbudget Murah Di Jakarta. Penulisan tugas akhir ini dilakukan sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar Sarjana Ekonomi di Fakultas Ekonomi Universitas Bakrie. Penulis menyadari bahwa, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, mulai masa perkuliahan hingga penyusunan tugas akhir ini, sangat membantu Penulis untuk menyelesaikan. Oleh karena itu, Penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Ibu Holila Hatta, S.Pd., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah menyediakan waktu, Tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan penulis dalam penyusunan proposal tugas akhir ini
2. Bapak Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc, MBA, Ph.D, dan Dominica A. Widyastuti S.E., M.M. selaku dosen pembahas yang telah memberikan masukan berharga selama seminar hingga saat ini.
3. Ayahanda Sudjasmin Djambiar, Ibunda Hilda Yofnita, dan kakak-kakak dari penulis yang Selalu mendoakan dan menyemangati
4. Sahabat yang membantu dan mendukung penulis
5. Teman-teman Manajemen 2008 yang senantiasa menyemangati, bertukar ilmu dan Informasi dalam penyelesaian proposal tugas akhir ini

Akhir kata, penulis berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga tugas akhir ini membawa manfaat teoritis maupun praktis

Jakarta, Januari 2014

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Arie Harmansyah

NIM : 1081001108

Program Studi : Manajemen

Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Jenis Tugas Akhir : Riset Bisnis

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas bakrie Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul:

Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Pembelian Tiket dan Harga Tiket Murah
Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Maskapai Penerbangan Berbudget Murah Di
Jakarta

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir saya selama mencantumkan nama saya sebagai penulis dan sebagai pemilik hak cipta.

Dibuat di: Jakarta

Pada tanggal: Januari 2014

Yang menyatakan

Arie Harmansyah

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBELIAN TIKET DAN HARGA
TIKET MURAH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MASKAPAI
PENERBANGAN BERBUDGET MURAH**

ArieHarmansyah¹

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh kualitas pelayanan pembelian tiket dan harga murah tiket terhadap kepuasan konsumen pada maskapai penerbangan berbudget murah di Jakarta. Penelitian ini menggunakan data primer yang berasal dari 150 responden yang pernah menggunakan maskapai penerbangan berbudget murah di Jakarta. Data di kumpulkan melalui penyebaran kuesioner dengan menggunakan teknik *non-probability sampling*.

Dalam penelitian ini, hipotesis pertama (H_1) menduga bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Berdasarkan tabel 4.9 terlihat nilai t dan tingkat signifikansi pada variabel kualitas pelayanan. Nilai t sebesar 3,892 pada variabel kualitas pelayanan menunjukkan hubungan positif terhadap kepuasan konsumen. Hipotesis kedua (H_2) bahwa harga tiket murah berpengaruh positif terhadap kepuasan konsumen. Dari hasil pengujian hipotesis 2 yang terdapat pada tabel 4.11 terlihat nilai t dari variabel harga tiket murah yang menunjukkan nilai yang positif yaitu 7,548 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau kurang dari 0,05. Hal tersebut menjelaskan bahwa variabel kualitas harga berpengaruh positif pada signifikansi terhadap variabel terikat, yaitu kepuasan konsumen. Berdasarkan hasil perhitungan analisis regresi berganda, tabel 4.9 menunjukkan nilai F yang selalu positif yaitu sebesar 63,967 dengan tingkat signifikansi 0,000 atau di bawah batas signifikansi 0.05. Hal tersebut menjelaskan bahwa variabel kualitas pelayanan pembelian tiket dan harga tiket murah secara bersama-sama memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. Sementara itu, pada tabel 4.9 terlihat juga nilai koefisien determinasi (*adjusted R^2*) adalah sebesar 0,465. Hal tersebut berarti bahwa sebesar 46,5% dari variasi variabel kepuasan konsumen dipengaruhi oleh variabel kualitas pelayanan pembelian tiket dan harga tiket murah. Sementara itu, sisanya sebesar 53,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

¹Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN PEMBELIAN TIKET DAN HARGA
TIKET MURAH TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA MASAKAPAI
PENERBANGAN BERBUDGET MURAH**

ArieHarmansyah²

ABSTRACT

This study aims to identify and analyze the impact of service quality and purchase low price tickets to consumer satisfaction in low-budget airline in this Jakarta. The study using primary data from 150 respondents who had used the low-budget airline in Jakarta. Data collected through questionnaires using a non - probability sampling technique.

In this study , the first hypothesis (H_1) assumed that service quality has a positive effect on customer satisfaction . Based on Table 4.9 looks t values and significance levels of the variable quality of service . T value of 3.892 on the variable quality of service showed a positive relationship to consumer satisfaction . The second hypothesis (H_2) that low price tickets has a positive effect on customer satisfaction . From the results of hypothesis testing are contained in Table 2 4:11 visible value of the variable t cheap ticket that shows a positive value is 7.54. Significance of 0.000 or less than 0.05 . It is clear that the variable has a positive effect on the quality of the price of the significance of the dependent variable , ie customer satisfaction . Based on the calculation of multiple regeresi analysis , Table 4.9 shows the value of F is always positive in the amount of 63.967 with a significance level of 0.000 or below the 0.05 limit . It is clear that the variable services quality and ticket purchasing cheap tickets together have a positive and significant impact on customer satisfaction . Meanwhile , in Table 4.9 also seen the value of the coefficient of determination (adjusted R^2) is equal to 0.465 . This means that 46.5 % of the variation in the variables of customer satisfaction is affected by the variable quality of service and ticket purchase cheap ticket prices . The remaining 53.5 % is influenced by other variables not examined in this study .

²Mahasiswa Program Studi Manajemen Universitas Bakrie

DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Persetujuan Skripsi.....	ii
Halaman Pernyataan Orisinalitas.....	ii
Halaman Pengesahan.....	iii
Kata Pengantar.....	iv
Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi.....	v
Abstrak.....	vi
Daftar Isi.....	viii
Daftar Tabel.....	xii
Daftar Lampiran.....	xiv
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Batasan Masalah.....	2
1.4 Tujuan Penelitian.....	3
1.5 Manfaat Penelitian.....	3
BAB 2 TINDAKAN PUSTAKA DAN KERANGKA BERFIKIR.....	5
2.1 Tinjauan Pustaka.....	5

2.2Jasa.....	5
2.3 Kualitas Pelayanan.....	7
2.4 Harga.....	10
2.5 Kepuasan konsumen.....	11
2.6 Kerangka Berfikir.....	14
BAB III METODEODOLOGI RISET BISNIS.....	15
3.1Jenis Penelitian.....	15
3.2 Objek Penelitian.....	16
3.2.1 Populasi.....	16
3.2.2 Penentuan Sampel.....	17
3.3 Sumber Data.....	16
3.3.1Data Primer.....	16
3.3.2Data Sekunder.....	16
3.4 Teknik Sampling.....	16
3.5 Operasional Variabel.....	18
3.6 Uji Validitas, Uji Normalitas, dan Reliabilitas.....	18
3.6.1 Uji Validitas.....	18
3.6.2 Uji Normalitas.....	19
3.6.3UjiReliabilitas.....	19

3.7 Teknik Analisis.....	19
3.8.1 PengujianHipotesis.....	19
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	20
4.1 Karakteristik Responden.....	20
4.2 HasilAnalisis.....	21
4.2.1 UjiValiditas.....	22
4.2.2 Uji Normalitas.....	24
4.2.3 Uji Multikolinearitas.....	26
4.2.4 Uji Heteroskedastisitas.....	26
4.2.5 Uji Reliabilitas.....	27
4.3 Analisis Dekskriptif.....	27
4.3.1 Variabel Kualitas Pelayanan.....	28
4.3.2 Variabel HargaTiket Murah.....	29
4.3.3 Variabel Kepuasan Konsumen.....	30
4.4 Hasil AnalisisPenelitian Akhir dan Pembahasan.....	32
4.4.1 Analisis Regresi Berganda.....	32
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	34
5.1 Kesimpulan.....	33
5.2 Keterbatasan Penelitian.....	35

5.3 Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	38

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Operasional variabel.....	17
Tabel 4.1 Karakteristik Responden.....	20
Tabel 4.2 Uji Validitas variabel bebas.....	22
Tabel 4.3 Uji validitas variabel terikat.....	23
Tabel 4.4 Uji Reliabilitas.....	24
Tabel 4.5 Uji Multikolinearitas.....	27
Tabel 4.6 Analisis deksriptif dari variabel kualitas pelayanan.....	28
Tabel 4.7 Analisis deksriptif dari variabel Harga Tiket Murah.....	29
Tabel 4.8 Analisis deksriptif dari variabel Kepuasan konsumen.....	30
Tabel 4.9 Hasil analisis Regresi Berganda.....	32

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Uji Normalitas.....	24
Gambar 4.2 Grafik P-P Plot Uji Normalitas.....	24
Gambar 4.3 Histrogram Uji Normalitas.....	25
Gambar 4.4 Scatteplot Uji Heterokedastisitas.....	28

Lampiran

1. Kuesioner
2. Hasil Olahan data untuk Karakteristik Responden
3. Hasil Olahan Data untuk Uji Validitas
4. Hasil Olahan Data untuk Uji Reliabilitas
5. Hasil Olahan Data untuk Analisis Regresi