

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
TIKET PESAWAT PADA BISNIS ONLINE PT. MMBC TUR DAN
TRAVEL**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Strata Satu (S1)

Program Studi Manajemen

Universitas Bakrie



FRIENDLY BAKHTIAR HUSSEIN SITANGGANG

1091001096

PROGRAM STUDI MANAJEMEN

FAKULTAS EKONOMI

UNIVERSITAS BAKRIE

JAKARTA

2014

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN
KEPERCAYAAN TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN
TIKET PESAWAT PADA BISNIS ONLINE PT. MMBC TUR DAN
TRAVEL**

TUGAS AKHIR

Diajukan sebagai syarat untuk memperoleh gelar

Sarjana Strata Satu (S1)

Program Studi Manajemen

Universitas Bakrie



FRIENDLY BAKHTIAR HUSSEIN SITANGGANG

1091001096

Disetujui,

Jakarta, 2 Juni 2014

Pembimbing,

Dominica A. Widyastuti, SE, MM

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Tugas akhir ini adalah orisinal karya dan penelitian dari penulis. Segala informasi dan data yang tertera pada penelitian ini adalah hasil karya dari peneliti lain yang telah melakukan penelitian sebelumnya dan penulis mencantumkan sumber data secara benar. Segala hal yang ada dalam penelitian tugas akhir ini adalah sepenuhnya tanggung jawab dari penulis.

Nama : Friendly Bakhtiar Hussein Sitanggang

NIM : 1091001096

Tanda Tangan :

Tanggal : Juli 2014

HALAMAN PENGESAHAN

Tugas Akhir ini diajukan oleh :

Nama : Friendly Bakhtiar H.S
NIM : 1091001096
Program Studi : Manajemen
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh harga, Kualitas Pelayanan, dan Kepercayaan terhadap Keputusan Pembelian Tiket Pesawat pada bisnis *online* PT. MMBC Tur dan Travel

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

Pembimbing : Dominica Arni Widyastuti, SE, MM (.....)
Penguji 1 : Dominica Arni Widyastuti, SE, MM (.....)
Penguji 2 : Muchsin Saggaff Shihab, M.Sc., MBA, Ph.D (.....)
Penguji 3 : Tri Wismiarsi, Ir., M.Sc., Ph.D (.....)

Ditetapkan di : Jakarta,

Tanggal :

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Puji syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT, karena atas karunianya Tugas Akhir dengan judul “Pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pada keputusan pembelian tiket pesawat pada bisnis online PT. MMBC tur dan travel” dapat diselesaikan dengan baik. Penulis menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini tidak lepas dari bantuan, bimbingan serta saran dari berbagai pihak. Maka diucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Pembimbing tugas akhir yaitu ibu Dominica Arni Widyastuti, SE, MM yang telah bersedia membimbing penulis untuk menyelesaikan tugas akhir. Pandangan dan pengetahuan dari ilmu beliau sangat bermanfaat bagi penulis untuk dapat menyelesaikan tugas akhir ini dan sebagai bekal di masa depan.
2. Kedua orang tua tercinta, yaitu Bapak Ir. Darwin Sitanggang dan Ibu Minar Sagala, S.Pd yang telah menjadi sumber semangat dan motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan tugas akhir ini dengan tidak ditunda-tunda lebih lama lagi.
3. Debby Arisandy, wanita yang telah bersama saya sejak SMA, yang selalu setia menemani penulis disaat sudah *stuck* di dalam menulis skripsi dan menyemangati lagi untuk kembali menulis tugas akhir.
4. Teman-teman satu angkatan Universitas Bakrie menejemen 2009, terutama Harya Aji Sinatrya, Aryo Prabowo, Aditya Kurunia Bahi, Muhammad Irham Zuhdy, dan Khairurrijal Adhar yang telah menjadi motivator dan inspirasi penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Serta keluarga besar HMM 2009 yang telah memberi dukungan moril yang luar biasa terhadap teman-temannya yang masih menulis tugas akhir.

5. Terima kasih juga untuk semua dosen yang berkontribusi terhadap sumbangan ilmu, dukungan dan nasihatnya hingga sampai saatnya penulis bisa menyelesaikan tugas akhir ini

Penulis juga mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun agar dalam penulisan berikutnya, penulis bisa lebih baik. Akhir kata, penulis berharap Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Wassalam,

Jakarta, Juni 2014

Penulis

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI

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

Nama : Friendly Bakhtiar Hussein Sitanggang

NIM : 1091001096

Program Studi : Manajemen

Jenis Tugas Akhir : Skripsi

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:

Pengaruh harga, kualitas pelayanan, dan kepercayaan pada keputusan pembelian tiket pesawat pada bisnis online PT. MMBC tur dan travel

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Bakrie berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, 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 akademik.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Jakarta

Pada Tanggal : 19 Juni 2014

Yang Menyatakan,

(Friendly Bakhtiar H.S)

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN
PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT PADA BISNIS
ONLINE PT. MMBC TUR DAN TRAVEL**

Friendly Bakhtiar Hussein Sitanggang

ABSTRACT

This study aims to determine the effect of price, service quality, and trust of online ticketing business at PT. MMBC Tour and Travel on consumer purchase decision. This research was conducted as there is a phenomenon that online ticket becomes a very wild spread business because it is very easy to set up. This affect to an increasing level of competition among travel companies.

PT. MMBC Tour and Travel was taken as a case study. Both primary and secondary data were employed. Secondary data were taken from various journals, books, and other publications. Primary data were taken using questionnaire. Questionnaire were distributed to the customers of PT. MMBC Tour and Travel through online application. Using purposive sampling method, a total of 200 respondents were gathered Data processing method used is multiple regression analysis method.

The results of this study indicate that the price has negative and not significant influence on purchasing decisions tickets online, while the quality of service and trust has a positive and significant influence on purchasing decisions tickets online.

Keyword: Price, Service Quality, Trust, Purchasing Decision, Airlines Ticket, Online Purchase.

**PENGARUH HARGA, KUALITAS PELAYANAN, DAN KEPERCAYAAN
PADA KEPUTUSAN PEMBELIAN TIKET PESAWAT PADA BISNIS
ONLINE PT. MMBC TUR DAN TRAVEL**

Friendly Bakhtiar Hussein Sitanggang

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh harga, kualitas layanan, dan kepercayaan pada usaha tiket *online* pada PT. MMBC Tour and Travel terhadap keputusan pembelian konsumen. Penelitian ini dilakukan karena adanya fenomena bisnis tiket *online* yang menyebar luas karena usaha ini sangat mudah untuk didirikan. Hal ini menyebabkan persaingan usaha pada perusahaan travel semakin meningkat.

PT. MMBC Tour and Travel diambil sebagai tempat untuk studi kasus. Data primer dan data sekunder digunakan sebagai sumber data di dalam penelitian ini. Data sekunder diambil dari berbagai jurnal, buku, dan publikasi lainnya. Data primer diambil dengan menggunakan kuesioner. Kuesioner dibagikan kepada pelanggan dari PT. MMBC Tour and Travel melalui aplikasi online. Dengan menggunakan metode *purposive sampling*, diperoleh data sebanyak 200 responden. Metode pengolahan data yang digunakan adalah metode analisis regresi linear berganda

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa harga memiliki pengaruh negatif dan tidak signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat online, sementara kualitas pelayanan dan kepercayaan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap keputusan pembelian tiket pesawat online

Kata kunci : Harga, Kualitas Pelayanan, Kepercayaan, Keputusan Pembelian, Tiket Pesawat, Pembelian Online.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
HALAMAN PENGESAHAN	iv
KATA PENGANTAR.....	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vii
ABSTRAK	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xii
DAFTAR TABEL	xiii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Batasan Penelitian	5
1.3 Perumusan Masalah	6
1.4 Tujuan Penelitian	6
1.5 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
2.1 Tinjauan Pustaka.	8
2.1.1 Keputusan Pembelian.....	8
2.1.2 Harga	10
2.1.3 Kualitas Pelayanan	14
2.1.4 Kepercayaan.....	17
2.2 Penelitian Terdahulu	21
2.3 Kerangka Pemikiran.....	22
2.4 Hipotesis.....	22
BAB III METODE PENELITIAN	23
3.1 Jenis Penelitian.....	23
3.2 Populasi dan Sampling	23
3.2.1 Populasi	23
3.2.2 Sampel.....	23
3.3 Sumber Data.....	25
3.3.1 Sumber Data Primer.....	25
3.3.2 Sumber Data Sekunder.....	26
3.4 Variabel Penelitian	27
3.4.1 Variabel Bebas	27
3.4.2 Variabel Terikat.....	28
3.5 Operasional Penelitian	28
3.6 Analisis Data	30
3.6.1 Uji Validitas	30
3.6.2 Uji Reliabilitas.....	30
3.7 Uji Asumsi Klasik.....	31
3.8 Analisis Linear Berganda.....	31

BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Uji Validitas dan Reliabilitas Data.....	33
4.1.1 Uji Validitas	33
4.1.2 Uji Reliabilitas.....	38
4.2 Uji Asumsi Klasik.....	39
4.2.1 Uji Normalitas	39
4.2.2 Uji Heteroskedastisitas.....	40
4.3 Karakteristik Responden	41
4.4 Analisis Deskriptif	42
4.4.1 Variabel Harga	42
4.4.2 Variabel Kualitas Pelayanan	44
4.4.3 Variabel Kepercayaan	47
4.4.4 Variabel Keputusan Pembelian	50
4.5 Analisis Regresi Linear Berganda.....	52
4.6 Pengujian Hipotesis dan Pembahasan.....	54
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	58
5.1 Simpulan	58
5.2 Saran.....	58
DAFTAR PUSTAKA	61
LAMPIRAN	
Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	
Lampiran 2. Pengolahan Data	

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Sistem Reservasi Tiket Pesawat.....	14
Tabel 2.2	Penelitian Terdahulu	21
Tabel 3.1	Operasional Penelitian	28
Tabel 4.1	Hasil Uji Validitas Variabel Harga Pretest	34
Tabel 4.2	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan Pretest	34
Tabel 4.3	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan Pretest	35
Tabel 4.4	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian Pretest	35
Tabel 4.5	Hasil Uji Validitas Variabel Harga ke 200 Responden.....	36
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan ke 200 Responden.....	37
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Variabel Kepercayaan ke 200 Responden.....	37
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian ke 200 Responden.....	38
Tabel 4.9	Hasil Uji Reliabilitas Pretest	39
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas ke 200 Responden	39
Tabel 4.11	Karakteristik Responden	44
Tabel 4.12	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Harga	43
Tabel 4.13	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kualitas Pelayanan	45
Tabel 4.14	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Kepercayaan	48
Tabel 4.15	Hasil Analisis Deskriptif Variabel Keputusan Pembelian	51
Tabel 4.16	Hasil Analisis Regresi Linear Sederhana	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Proses Pengambilan Keputusan Pembelian.....	8
Gambar 2.2 Biaya Konsumen dan Biaya Bisnis	10
Gambar 2.3 Proses Pengambilan Keputusan dikaitkan dengan dimensi harga.....	12
Gambar 2.4 Kerangka Pemikiran.....	22
Gambar 4.1. Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Normalitas	40
Gambar 4.02. Grafik <i>Scatterplot</i> Uji Heteroskedastisitas	41