

PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI

① KONSUMEN UNTUK MENGGUNAKAN JASA MASKAPAI

PENERBANGAN AIR ASIA YANG DIMEDIASI

OLEH KEPUASAN KONSUMEN

Oleh :

Nama : Yohanes Febrianto

NIM : 27120470

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat
untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi

Jurusan Manajemen

Konsentrasi Manajemen Pemasaran



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

September 2016

Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



PENGESAHAN

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP MINAT BELI
KONSUMEN UNTUK MENGGUNAKAN JASA MASKAPAI
PENERBANGAN AIR ASIA YANG DIMEDIASI
OLEH KEPUASAN KONSUMEN**

Diajukan Oleh :

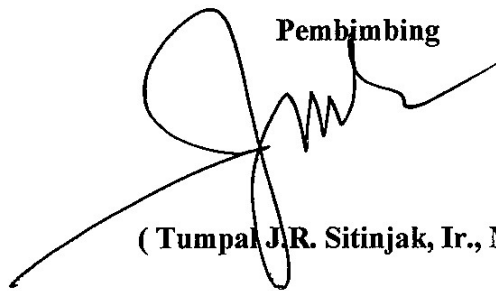
Nama : Yohanes Febrianto

NIM : 27120470

Jakarta, 30 September 2016

Disetujui Oleh :

Pembimbing



(Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M.)

**INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE
JAKARTA 2016**



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Yohanes Febrianto / 27120470 / 2016 / Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Konsumen untuk Menggunakan Jasa Maskapai Penerbangan Air Asia yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen / Manajemen Pemasaran / Pembimbing : Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M.

Pada jaman yang serba cepat ini, mobilitas yang tinggi sudah menjadi suatu kebutuhan. Salah satunya adalah transportasi udara. Tarif penerbangan murah menjadi suatu fenomena yang menarik minat konsumen untuk menggunakan jasa maskapai penerbangan. Pemasar berlomba-lomba menarik konsumen sebanyak-banyaknya dengan promo dan janji terhadap jaminan kualitas layanan terbaik. Karena dengan tingginya kualitas layanan akan menciptakan kepuasan konsumen yang tinggi, dan akan berimbas pada minat beli konsumen.

Kualitas layanan yang baik merupakan komponen penting yang harus dimiliki sebuah perusahaan. Karena tingkat kepuasan konsumen akan sangat dipengaruhi dari kualitas layanan yang mereka terima dari perusahaan, terutama dalam bisnis bidang jasa. Kualitas layanan yang diberikan juga akan menentukan minat beli konsumen terhadap sebuah jasa.

Penelitian ini bertujuan untuk mempelajari secara empirik pengaruh dari variabel kualitas layanan terhadap minat beli konsumen yang dimediasi oleh variabel kepuasan konsumen. Maskapai penerbangan yang diteliti adalah Air Asia. Maskapai ini dipilih karena Air Asia merupakan sebuah maskapai penerbangan berbiaya rendah dengan pangsa pasar yang besar di Indonesia. Penelitian dilakukan dengan partisipasi 150 responden yang pernah menggunakan layanan jasa penerbangan Air Asia. Data diuji dengan menggunakan metode analisis SEM (*structural equation modeling*) yang menggunakan bantuan program Lisrel 8.80. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini meliputi uji validitas, uji reliabilitas dan analisa pengaruh antar variabel sehingga dapat dilihat pengaruh langsung atau pengaruh tidak langsung pada variabel yang diuji tersebut.

Pengujian hipotesis melalui pengujian model struktural menyatakan terdapat pengaruh antara kualitas layanan dengan kepuasan konsumen dan minat beli konsumen secara terpisah (parsial). Sedangkan secara tidak langsung kualitas layanan juga memiliki pengaruh terhadap minat beli konsumen melalui mediasi kepuasan konsumen.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas layanan terbukti berpengaruh secara signifikan terhadap variabel minat beli konsumen yang dimediasi oleh kepuasan konsumen.



ABSTRACT

Yohanes Febrianto / 27120470 / 2016 / *The Effect of Service Quality on Consumer Purchase Intention to use Air Asia Service Provider mediated by Customer Satisfaction / Marketing Management / Advisor: Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M.*

In this fast-paced era, high mobility has become necessity, one of which is the air transport. The low cost airline has become phenomenon that attract the consumer to use airline service provider. Marketers are vying to attract a lot of consumer with their promo and their best quality of service guarantee. Because with the high quality of service will create the high customer satisfaction, and that impacted to consumer purchase intention.

Good service quality is the important component that company must have. Because the level of customer satisfaction will be influenced on the quality of service that company provides, especially in the service business. The service quality that company provides will have an impact to the consumer purchase intention also.

This research aims to study the effect of the empirical basis of variable service quality toward consumer purchase intention mediated by customer satisfaction. The airline that was examined was the Air Asia. This airline was chosen because of the Air Asia is the one of low cost airlines that has a high market share in Indonesia. This research was conducted with 150 respondents that ever use the Air Asia service provider. The data is tested by SEM (structural equation modeling) analysis with Lisrel 8.80. The analysis technic that used in this study included validity test, reliability test, and direct or indirect effect on the variable was examined.

Testing the hypothesis through the structural model explain that there are significant effect between service quality, customer satisfaction, and customer purchase intention. Meanwhile, service quality has an indirect effect on consumer purchase intention through customer satisfaction.

Based on the results of the research, it can be deduced that service quality proved influential on consumer purchase intention mediated by customer satisfaction.



KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat, rahmat, dan anugerah yang diberikan-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan judul “Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Konsumen untuk Menggunakan Jasa Maskapai Penerbangan Air Asia yang Dimediasi oleh Kepuasan Konsumen” ini dengan baik dan tepat pada waktunya.

Penulisan laporan penelitian ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan dan memperoleh gelar sarjana Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie. Dalam penulisan laporan penelitian ini tentunya tidak lepas dari hambatan dan kesulitan. Namun berkat bimbingan, bantuan, nasihat, saran serta kerjasama dari berbagai pihak, khususnya pembimbing, maka segala hambatan tersebut dapat diatasi dengan baik.

Selama penulisan laporan penelitian ini, penulis banyak menerima bantuan dan dukungan serta bimbingan dari berbagai pihak. Penulisan laporan penelitian ini tidak akan terlaksana dengan baik tanpa adanya bantuan dari pihak-pihak tersebut. Maka dari itu, penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Tumpal J.R. Sitinjak, Ir., M.M., selaku dosen pembimbing yang telah bersedia meluangkan waktu dan perhatiannya untuk memberikan bimbingan serta pengarahan kepada penulis dalam pembuatan laporan penelitian ini.
2. Keluarga tercinta, terutama Papa dan Mama yang telah membesarkan, membimbing, serta membiayai peneliti untuk semangat meraih masa depan.
3. Kekasih penulis, Megawati Phung untuk kasih dan kesabarannya yang setia menemani dan memberikan dukungan kepada penulis selama menyusun laporan penelitian ini.





4. Kepada teman-teman, angkatan 2012 yang telah bersedia membantu, dan memberikan masukan bagi penulis dalam menyusun laporan penelitian ini.
5. Segenap dosen Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, yang telah membekali ilmu dan pengetahuan selama peneliti mengeyam program pendidikan Strata 1 (S1).
6. Seluruh staf dan karyawan Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie, yang telah membantu proses pendidikan, administrasi, serta proses peminjaman buku-buku yang peneliti butuhkan.
7. Kepada para responden yang telah bersedia mengisi kuesioner.
8. Pihak-pihak lain yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu namanya. Terima kasih banyak atas doa dan dukungan yang telah kalian berikan kepada penulis.

Akhir kata dengan segala kerendahan hati, penulis berharap laporan penelitian ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan pihak-pihak yang bersangkutan. Penulis menyadari bahwa laporan penelitian ini jauh dari sempurna, oleh sebab itu besar harapan penulis agar para pembaca dapat memakluminya. Disamping itu penulis meminta maaf apabila terjadi kesalahan penulisan maupun kata-kata yang kurang berkenan di hati pembaca.

Jakarta, September 2016

Penulis

DAFTAR ISI



© Hak cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

JUDUL	i
PENGESAHAN	ii
ABSTRAK	iii
ABSTRACT	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah	6
C. Batasan Masalah	7
D. Rumusan Masalah	8
E. Tujuan Penelitian	8
F. Manfaat Penelitian	9

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkannya dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB II LANDASAN TEORI DAN KERANGKA PEMIKIRAN

© Hak Cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie) Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

A. Landasan

Teori.....	10
1. Jasa	10
a. Definisi.....	10
b. Karakteristik Jasa.....	11
c. Kategori Bauran Jasa.....	13
d. Kategori Jasa.....	14
e. Klasifikasi Jasa.....	15
f. Bauran Pemasaran Jasa.....	17
2. Kualitas Layanan.....	19
a. Definisi.....	19
b. Pengukuran Kualitas Layanan.....	20
3. Kepuasan Konsumen.....	23
a. Definisi.....	23
b. Faktor Pendorong Kepuasan Konsumen.....	24
c. Pengukuran Kepuasan Konsumen.....	25
d. Metode untuk Mengukur Kepuasan Konsumen.....	25
4. Minat Beli Konsumen.....	27
a. Definisi.....	27
b. Tahapan Minat Beli Konsumen.....	27
c. Indikator Minat Beli Konsumen.....	28
B. Penelitian Terdahulu.....	29
C. Kerangka Pemikiran.....	32
1. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Kepuasan Konsumen.....	32

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.

2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



2. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Konsumen.....	33
3. Pengaruh Kepuasan Konsumen terhadap Minat Beli Konsumen.....	33
4. Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Minat Beli Konsumen yang dimediasi oleh Kepuasan Konsumen.....	34
D. Hipotesis Penelitian.....	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Obyek Penelitian	37
B. Desain Penelitian	37
C. Variabel Penelitian	40
D. Teknik Pemilihan Sampel	43
E. Teknik Pengumpulan Data	44
F. Teknik Analisis Data	45
1) Analisis Deskriptif.....	45
a. Rata-rata.....	45
b. Presentase.....	46
2) Analisis <i>Structural Equation Model</i> (SEM).....	47
a. Uji Validitas.....	47
b. Uji Reliabilitas.....	48
c. Uji Kecocokan Model.....	48
d. Uji Diagram Jalur.....	52

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.



BAB IV ANALISIS DAN PEMBAHASAN

A. Profil dan Gambaran Umum Objek Penelitian	53
B. Analisis Deskriptif	58
1. Profil Responden	58
2. Hasil Uji Rata-rata.....	60
C. Hasil Penelitian.....	61
1. Uji Validitas dan Reliabilitas.....	61
a. Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan.....	62
b. Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen.....	63
c. Validitas dan Reliabilitas Minat Beli Konsumen.....	63
2. Uji Kecocokan Keseluruhan Model.....	64
3. Uji Kecocokan Model Struktural.....	70
4. Analisis Pengaruh Langsung dan Tidak Langsung.....	73
D. Pembahasan.....	74

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	77
B. Saran	77

DAFTAR PUSTAKA	79
----------------------	----

LAMPIRAN	82
----------------	----

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
 1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
 a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
 2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

© Hak Cipta milik IBIKKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)
 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

DAFTAR TABEL

<p>© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)</p> <p>1. Dilarang menyalin atau menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa pencahayaan dan menyebutkan sumber: a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah. b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.</p> <p>2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.</p>	<table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 10%;">Tabel 2.1</td> <td style="width: 70%;">Penelitian Terdahulu</td> <td style="width: 20%; text-align: right;">29</td> </tr> <tr> <td>Tabel 3.1</td> <td>Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Layanan</td> <td style="text-align: right;">40</td> </tr> <tr> <td>Tabel 3.2</td> <td>Indikator dan Item Pertanyaan Kepuasan Konsumen</td> <td style="text-align: right;">42</td> </tr> <tr> <td>Tabel 3.3</td> <td>Indikator dan Item Pertanyaan Minat Beli Konsumen</td> <td style="text-align: right;">43</td> </tr> <tr> <td>Tabel 3.4</td> <td>Skala Likert</td> <td style="text-align: right;">44</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.1</td> <td>Profil Responden</td> <td style="text-align: right;">59</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.2</td> <td>Hasil Uji Rata-rata</td> <td style="text-align: right;">60</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.3</td> <td>Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan</td> <td style="text-align: right;">62</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.4</td> <td>Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen</td> <td style="text-align: right;">63</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.5</td> <td>Validitas dan Reliabilitas Minat Beli Konsumen</td> <td style="text-align: right;">64</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.6</td> <td>Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model</td> <td style="text-align: right;">68</td> </tr> <tr> <td>Tabel 4.9</td> <td>Pengaruh Total Langsung dan Tidak Langsung</td> <td style="text-align: right;">73</td> </tr> </table>	Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29	Tabel 3.1	Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Layanan	40	Tabel 3.2	Indikator dan Item Pertanyaan Kepuasan Konsumen	42	Tabel 3.3	Indikator dan Item Pertanyaan Minat Beli Konsumen	43	Tabel 3.4	Skala Likert	44	Tabel 4.1	Profil Responden	59	Tabel 4.2	Hasil Uji Rata-rata	60	Tabel 4.3	Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan	62	Tabel 4.4	Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen	63	Tabel 4.5	Validitas dan Reliabilitas Minat Beli Konsumen	64	Tabel 4.6	Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model	68	Tabel 4.9	Pengaruh Total Langsung dan Tidak Langsung	73
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	29																																			
Tabel 3.1	Indikator dan Item Pertanyaan Kualitas Layanan	40																																			
Tabel 3.2	Indikator dan Item Pertanyaan Kepuasan Konsumen	42																																			
Tabel 3.3	Indikator dan Item Pertanyaan Minat Beli Konsumen	43																																			
Tabel 3.4	Skala Likert	44																																			
Tabel 4.1	Profil Responden	59																																			
Tabel 4.2	Hasil Uji Rata-rata	60																																			
Tabel 4.3	Validitas dan Reliabilitas Kualitas Layanan	62																																			
Tabel 4.4	Validitas dan Reliabilitas Kepuasan Konsumen	63																																			
Tabel 4.5	Validitas dan Reliabilitas Minat Beli Konsumen	64																																			
Tabel 4.6	Hasil Uji Kecocokan Keseluruhan Model	68																																			
Tabel 4.9	Pengaruh Total Langsung dan Tidak Langsung	73																																			



DAFTAR GAMBAR

Data Penumpang Pesawat Air Asia Indonesia periode (2011-2015)....	4
Model Penelitian	35
Diagram Jalur	52
Rentang Skala	60
<i>Structural Model T-value</i>	71
<i>Structural Model Standardized Solution</i>	72

© Hak cipta milik IBI KKG (Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang menyalin atau menyalin sebagian seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

DAFTAR LAMPIRAN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian	83
Lampiran 2	Hasil Data Kuesioner.....	88
	a. Kualitas Layanan.....	88
	b. Kepuasan Konsumen.....	91
	c. Minat Beli Konsumen	95
Lampiran 3	Hasil Pengolahan Data SPSS.....	99
	a. Kualitas layanan	99
	b. Kepuasan Konsumen.....	100
	c. Minat Beli Konsumen	101
Lampiran 4	Hasil Pengolahan Data Lisrel.....	102
	a. <i>Output Basic Model Standardized Solution</i>	102
	b. <i>Structural Model t-value</i>	102
	c. <i>Structural Model Standardized Solution</i>	103
	d. <i>Output Basic Model T-value</i>	103
	e. <i>Output Goodness of Fit</i>	104
	f. <i>Output Direct and Indirect Effect</i>	105

1. Dilarang menjiplak sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipannya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik dan tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar IBIKKG.
2. Dilarang mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.