

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MASKAPAI LION AIR
INDONESIA**

Oleh:

Nama: Wirko Chrisharley

NIM: 21160210

Skripsi:

Jurusan: Manajemen

Konsentrasi: Marketing



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA

February 2020

© 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.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian



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

PENGESAHAN
PENGARUH KUALITAS LAYANAN, HARGA
DAN PROMOSI TERHADAP KEPUASAN
PELANGGAN MASKAPAI LION AIR
INDONESIA

Diajukan Oleh

Nama : Wirko Chrisharley

NIM : 21160210

Jakarta, 8 September 2020

Disetujui oleh:

Pembimbing,

(Dr.Drs. Tony Sitinjak, M.M.)

INSTITUT BISNIS dan INFORMATIKA KWIK KIAN GIE

JAKARTA 2020

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 menggunakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

ABSTRAK

Wirko Chrisharley / 21160210 / 2020 / Pengaruh Kualitas Layanan, Harga dan Promosi terhadap Kepuasan Pelanggan maskapai Lion Air Indonesia / Pembimbing : Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M.

Transportasi udara merupakan transportasi yang sangat penting bagi kehidupan manusia, tentunya transportasi ini selalu digunakan oleh manusia karena transportasi ini merupakan transportasi yang cepat dan mudah. Tentunya dengan transportasi udara ini pun setiap manusia dapat berpergian dari satu pulau ke pulau lainnya dengan hitungan jam. Dengan transportasi udara ini pula dapat membantu sektor ekonomi di setiap Negara. Negara tercinta kita Indonesia pun memanfaatkan transportasi udara ini, dengan adanya transportasi udara kita dapat mempromosikan keindahan alam Negara kita agar wisatawan asing tertarik untuk datang ke Indonesia.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia melalui variabel Kualitas Layanan, Harga, dan Promosi. Kepuasan pelanggan merupakan hal yang penting dan menjadi pencapaian setiap perusahaan. Tentunya untuk mendapatkan kepuasan pelanggan, kualitas layanan, harga dan promosi menjadi suatu hal yang dipertimbangkan dalam mendapatkan kepuasan.

Objek penelitian ini adalah Maskapai Lion Air Indonesia. Teknik pengumpulan data menggunakan teknik komunikasi dengan menyebarkan kuesioner. Untuk pengambilan sampel teknik yang digunakan adalah *non-probability sampling* serta metode yang digunakan adalah *judgment sampling*. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, analisis deskriptif, uji asumsi klasik dan analisis regresi linier ganda.

Hasil uji asumsi klasik menunjukkan bahwa model regresi memenuhi asumsi yaitu residu berdistribusi normal, tidak terdapat heteroskedastisitas, dan tidak terdapat multikolinearitas. Hasil analisis regresi berganda menunjukkan bahwa model regresi dapat digunakan untuk memprediksi kepuasan pelanggan dan berdasarkan uji t dapat disimpulkan bahwa Kualitas Layanan, Harga dan Promosi memiliki nilai sig. lebih kecil dari 0.05 sehingga hipotesis diterima.

Kesimpulan dari penelitian ini adalah Kualitas Layanan, Harga dan Promosi memiliki pengaruh positif terhadap kepuasan pelanggan maskapai Lion Air Indonesia.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Harga, Promosi, Kepuasan Pelanggan





ABSTRACT

Wirko Chrisharley / 21160210/2020 / *Effect of Service Quality, Price and Promotion on Customer Satisfaction of Lion Air Indonesia airlines / Advisor: Dr. Drs. Tony Sitinjak, M.M.*

Air transportation is a transportation that is very important for human life, of course, this transportation is always used by humans because this transportation is a fast and easy transportation. Of course, with this air transportation, every human can travel from one island to another in a matter of hours. With this air transportation can also help the economic sector in each country. Our beloved country, Indonesia, also utilizes this air transportation, with the existence of air transportation we can promote the natural beauty of our country so that foreign tourists are interested in coming to Indonesia.

The purpose of this study is to determine the customer satisfaction of Lion Air Indonesia airlines through Service Quality, Price, and Promotion variables. Customer satisfaction is important and is the achievement of every company. Of course, to get customer satisfaction, service quality, price and promotion becomes a matter of consideration in getting satisfaction.

The object of this research is Lion Air Indonesia Airlines. Data collection techniques using communication techniques by distributing questionnaires. For sampling, the technique used is non-probability sampling and the method used is judgment sampling. Data analysis techniques used in this study are the validity test, reliability test, descriptive analysis, classic assumption test and multiple linear regression analysis.

The classical assumption test results show that the regression model meets the assumption that residues are normally distributed, there is no heteroscedasticity, and there is no multicollinearity. The results of multiple regression analysis show that the regression model can be used to predict customer satisfaction and based on the t test it can be concluded that Service Quality, Price and Promotion have sig values. smaller than 0.05 so the hypothesis is accepted.

The conclusion of this study is Service Quality, Price and Promotion has a positive influence on customer satisfaction of Lion Air Indonesia airlines.

Keywords: *Service Quality, Price, Promotion, Customer Satisfaction*



KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis hanturkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas berkat dan rahmat yang di berikan sehingga skripsi ini dapat di selesaikan. Skripsi merupakan salah satu syarat yang wajib diselesaikan oleh para mahasiswa agar mahasiswa tersebut dapat lulus dan mendapat gelar sarjana Manajemen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

Penulis menyadari bahwa dalam skripsi ini dapat diselesaikan berkat bantuan serta bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan terima kasih kepada semua pihak yang telah mengarahkan dan membantu dalam menyelesaikan laporan ini, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Drs. Tony Stijinjak, M.M. selaku Dosen Pembimbing skripsi atas bimbingan, arahan, waktu, kesabaran, tenaga dan pikiran untuk membimbing penulis agar dapat menyelesaikan skripsi ini.

2. Seluruh dosen di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie yang pernah memberi ilmu kepada penulis dan yang telah membina penulis.

3. Seluruh staf yang bekerja di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie terutama staf perpustakaan dan juga staf ruang fotokopi di Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie.

4. Orang tua dan Sahabat-sahabat penulis yang tidak dapat penulis tulis satu persatu yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam membuat skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu penulis mengharapkan adanya kritik serta saran dari berbagai pihak demi kesempurnaan dari skripsi. Semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat yang positif bagi pembaca dan penulis sendiri.

© Hak Paten dan Informatika Kwik Kian Gie

Hak Paten dan Informatika Kwik Kian Gie

1. Dilarang menyalin atau mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa izin IBKKG.

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

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

Jakarta, Agustus 2020

Penulis

Wirko Chrisharley

© 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.



KWIK KIAN GIE
SCHOOL OF BUSINESS

DAFTAR ISI

PENGESAHAN.....	ii
ABSTRAK.....	iii
ABSTRACT.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Identifikasi Masalah.....	4
C. Batasan Masalah.....	5
D. Batasan Penelitian.....	5
E. Rumusan Masalah.....	6
F. Tujuan Penelitian.....	6
G. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
A. Landasan Teori.....	9
1. Kualitas Layanan.....	9
2. Persepsi Harga.....	14
3. Promosi.....	17
4. Kepuasan Pelanggan.....	20
B. Penelitian Terdahulu.....	24
C. Kerangka Pemikiran.....	26
D. Hipotesis Penelitian.....	29
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	30
A. Obyek Penelitian.....	30
B. Desain Penelitian.....	30
C. Variabel Penelitian.....	32
D. Teknik Pengumpulan Data.....	41
E. Teknik Pengambilan Sampel.....	41
F. Teknik Analisis Data.....	42
1. Uji Validitas.....	42
2. Uji Reliabilitas.....	43
3. Analisis Deskriptif.....	44
4. Uji Asumsi Klasik.....	47
5. Analisis Regresi Berganda.....	48

Hak Cipta dilindungi Undang-undang. Dilarang menyalin, menduplikasi, atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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



A. Gambaran Umum Obyek Penelitian	50
B. Analisis Deskriptif	54
C. Hasil Penelitian	69
D. Pembahasan.....	74
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	77
A. Simpulan	77
B. Saran	78
DAFTAR PUSTAKA	78
LAMPIRAN - LAMPIRAN	82

Indonesian Copyright © 2015 Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie)

Institut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

1. Di rang mengu o s e a g i a n 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.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Jumlah Penumpang Angkutan Udara domestik kuartal I.....	4
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	29
Gambar 4.1	Logo Lion Air.....	52

© 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:

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

Lampiran 1 Pra Kuesioner.....	82
Lampiran 2 Data Pra-Kuesioner Variabel Kualitas Layanan.....	87
Lampiran 3 Data Pra-Kuesioner Variabel Persepsi Harga	88
Lampiran 4 Data Pra-Kuesioner Variabel Promosi.....	89
Lampiran 5 Data Pra-Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan	90
Lampiran 6 Hasil Output Uji Validitas Kualitas Layanan.....	91
Lampiran 7 Hasil Output Uji Reliabilitas Kualitas Layanan.....	92
Lampiran 8 Hasil Output Uji Validitas Persepsi Harga.....	92
Lampiran 9 Hasil Output Uji Reliabilitas Persepsi Harga.....	92
Lampiran 10 Hasil Output Uji Validitas Promosi.....	93
Lampiran 11 Hasil Output Uji Reliabilitas Promosi.....	93
Lampiran 12 Hasil Output Uji Validitas Kepuasan Pelanggan.....	94
Lampiran 13 Hasil Output Uji Reliabilitas Kepuasan Pelanggan.....	94
Lampiran 14 Kuesioner.....	95
Lampiran 15 Kuesioner dengan Google Docs	100
Lampiran 16 Data Kuesioner Variabel Kualitas Layanan.....	102
Lampiran 17 Data Kuesioner Variabel Persepsi Harga.....	105
Lampiran 18 Data Kuesioner Variabel Promosi.....	109
Lampiran 19 Data Kuesioner Variabel Kepuasan Pelanggan.....	113
Lampiran 20 Data Profil Responden.....	117
Lampiran 21 Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	123
Lampiran 22 Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	123
Lampiran 23 Hasil Output Profil Responden Berdasarkan Usia.....	123
Lampiran 24 Hasil Deskriptif Rata-Rata Variabel Interval Kualitas Layanan.....	124
Lampiran 25 Hasil Deskriptif Rata-Rata Variabel Interval Persepsi Harga.....	125
Lampiran 26 Hasil Deskriptif Rata-Rata Variabel Interval Promosi	125
Lampiran 27 Hasil Deskriptif Rata-Rata Variabel Interval Kepuasan Pelanggan....	126
Lampiran 28 Hasil Uji Asumsi Klasik (Uji Normalitas).....	127
Lampiran 29 Hasil Uji Asumsi Klasik (Uji Heterokedastisitas)	127

© Hak cipta dilindungi undang-undang. Dilarang menyalin atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

1. Dilarang menyalin atau memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin IBIKKG.

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



Lampiran 31 Hasil Output Analisis Regresi Berganda (UJI F).....	128
Lampiran 32 Hasil Output Analisis Regresi Berganda (UJI T).....	129
Lampiran 33 Hasil Output Analisis Regresi Berganda (Koefisien Determinan)	129
Lampiran 34 R Table	130
Lampiran 35 T Table.....	131

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian Gie

Instytut Bisnis dan Informatika Kwik Kian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.