ANALISIS HARGA, KEPUASAN KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI SURAKARTA

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh:

NITA PRATIWI SETIAWATI
B 100 110 336

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
2015

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca Skripsi dengan judul **"ANALISIS HARGA, KEPUASAN KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI SURAKARTA"**

Yang ditulis oleh :

NITA PRATIWI SETIAWATI

B 100 110 336

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta
Dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterima

Surakarta, Mei 2015
Pembimbing Utama

(Drs. Agus Muqorrobin, MM)

Mengetahui
Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

(Dr. Triyono, S.E., M.Si)

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	:	**NITA PRATIWI SETIAWATI**
NIRM	:	**11.6.106.02016.500336**
Jurusan	:	**MANAJEMEN**
Judul Skripsi	:	**ANALISIS HARGA, KEPUASAN KONSUMEN, KUALITAS PELAYANAN DAN PENGARUHNYA TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PENGGUNA JASA PENERBANGAN MASKAPAI GARUDA INDONESIA DI SURAKARTA**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, Mei 2015

Yang membuat pernyataan,

(NITA PRATIWI SETIAWATI)

HALAMAN MOTTO

"Dan (ingatlah juga), tatkala Tuhanmu memaklumkan;"Sesungguhnya jika kamu bersyukur, pasti Kami akan menambah (nikmat) dan jika kamu mengingkari (nikmat-Ku), maka sesungguhnya azab-Ku sangat pedih"

(Q.S. Ibrahim : 7)

"Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan. Maka, apabila kamu telah selesai (dari suatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain. Dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap"

(Q.S. Al-Insyirah : 6-8)

..."Niscaya Allah Swt akan meninggikan orang-orang yang beriman diantaramu dan orang-orang yang diberi ilmu pengetahuan beberapa derajat. Dan Allah Swt Maha Mengetahui apa yang kamu kerjakan

(Q.S. Al-Mujadilah : 11)

Dan orang-orang yang berjihad untuk mencari keridhaan (ilmu) Kami, benar-benar akan Kami tunjukkan kepada mereka jalan-jalan Kami. Dan sesungguhnya Allah Swt benar-benar beserta orang-orang berbuat baik

(Q.S Al-Ankabut : 69)

"Berpegang teguhlah pada kejujuran kapan dan dimanapun kau berada, InsyaAllah setiap langkahmu selalu dalam lindungan-Nya"

(Ibunda Tercinta)

HALAMAN PERSEMBAHAN

Segala puji dan sujud syukur bagi Allah SWT, terimakasih atas segala sesuatu yang telah Engkau berikan kepada hamba. Segenap perjuangan, usaha, kesabaran dan doa skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Penulis persembahkan karya sederhana ini kepada :

1. Allah SWT, yang telah memberikan hidup dan memegang kematian setiap makhluk-Nya, tanpa-Nya tulisan ini tiada bermakna.
2. Rasulullah SAW, semoga shalawat dan salam selalu tercurah kepada Beliau Nabi Muhammad SAW, beserta keluarga dan para sahabat Beliau.
3. Ibuku, Ibuku, Ibuku dan Bapakku. Ibu dan Bapak tercinta, dengan segala hormat dan rasa cintaku terimalah persembahan karya sederhana ini sebagai salah satu bukti baktiku kepada kalian. Terimakasih atas kasih sayang, cinta, dan pengorbanan kalian yang tak pernah putus untuk aku, anakmu.
4. Kedua adikku, Vivi Andriani Saputri dan Mhd. Dimas Rizky. Terimakasih atas keceriaan, motivasi, cinta dan kasih sayang yang selalu kalian berikan kepadaku.
5. Alm. Pak Uwek, Mak Uwek, Mbah Kakung, dan Mbah Uti. Terimakasih atas bimbingan, petuah serta nasihat yang selalu kalian berikan dan tak pernah putus untuk aku, cucumu.
6. Keluarga dan Saudara-saudaraku (Bude, Pakde, Om, Bulek, dan sepupu-sepupuku). Terimakasih atas dukungan, motivasi, dan doa yang kalian berikan untukku.
7. Ibu dan Bapak Guru penulis semasa sekolah (TK, SD, SMP, dan SMA). Terimakasih atas kesabaran, ketekunan dan bimbingan dari kalian dalam mengajariku menulis dan berhitung.
8. Teman, sahabat sekaligus keluarga kecilku selama di perantauan(Anindita Kurniasari, Istiqomah Nur Aini, Pradipta Mahadevi, dan Sinta Dwi Hapsari). Terimakasih atas ilmu, waktu, motivasi, kebersamaan, kasih dan

sayang yang kalian berikan selama ini. Semoga semuanya tidak akan berakhir dan tak akan pernah lekang oleh waktu.

9. Teman sekaligus sahabat masa kecil penulis, Paramita Meidasari. Terimakasih atas doa dan dukungannya selama ini, meskipun kita terpisah oleh jarak semoga persahabatan ini tak pernah lekang oleh waktu.
10. Teman-teman Kelas K Manajemen UMS dan semua almamater FEB Manajemen UMS angkatan 2011. Terimakasih atas segala bantuan, semoga keakraban dan silaturrahmi yang terjalin selama ini tidak akan terputus.

KATA PENGANTAR

بِسْمِ ٱللَّهِ ٱلرَّحْمَٰنِ ٱلرَّحِيمِ

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah, puji syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan Imayah-Nya sehingga penyusunan skripsi ini berjalan lancar dan terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk melengkapi sebagian syarat guna memperoleh gelar sarjana pendidikan S-1 Jurusan Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis juga menyadari ada berbagai pihak lain yang membantu dalam proses penyelesaian skripsi ini, baik dari awal hingga akhir. Oleh karenanya penulis menyampaikan rasa terimakasih kepada segenap pihak yang turut berjasa dalam penyelesaian skripsi ini, yaitu :

1. Bapak Dr. Triyono, SE., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. Anton Agus Setiawan, M.Si. selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Ibu Rini Kuswati, SE., M.Si. selaku Pembimbing Akademik yang telah mengarahkan dan membimbing penulis selama ini.
4. Bapak Drs. Agus Muqorrobin, MM. selaku Pembimbing Utama yang senantiasa dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dari awal sampai terselesaikannya penulisan skripsi.
5. Segenap Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen yang telah memberikan ilmunya kepada penulis, sehingga sangat bermanfaat bagi penulisan skripsi ini.
6. Segenap Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Jurusan Manajemen terimakasih atas bantuan dan kerjasamanya.

7. Orangtua, Keluarga dan Saudara-saudaraku. Terimakasih atas setiap doa, dukungan, dan motivasi yang selalu mengalir dan diberikan untuk penulis.
8. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

Dengan selesainya penyusunan ini masih jauh dari sempurna, maka penulis sangat berterima kasih apabila diantara pembaca ada yang memberikan saran atau kritik yang membangun guna memperluas wawasan penulis sebagai proses pembelajaran diri.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Surakarta, Mei 2015

Penulis

NITA PRATIWI SETIAWATI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL i

HALAMAN PENGESAHAN ii

HALAMAN PERNYATAAN iii

HALAMAN MOTTO iv

HALAMAN PERSEMBAHAN v

KATA PENGANTAR vii

DAFTAR ISI ix

DAFTAR TABEL xi

DAFTAR GAMBAR xii

DAFTAR LAMPIRAN xiii

ABSTRAK xiv

BAB I PENDAHULUAN 1

A. Latar Belakang Masalah 1

B. Rumusan Masalah 6

C. Tujuan Penelitian 6

D. Manfaat Penelitian 7

E. Sistematika Penulisan Skripsi 7

BAB II TINJAUAN PUSTAKA 9

A. Tinjauan Teori 9

B. Kerangka Pemikiran 24

C. Penelitian Terdahulu 25

D. Hipotesis 26
BAB III METODE PENELITIAN 27
A. Jenis Penelitian 27
B. Variabel Penelitian 27
C. Defenisi Operasional Variabel 28
D. Data dan Sumber Data 30
E. Metode Pengumpulan Data 30
F. Populasi dan Sampel 31
G. Metode Analisis Data 33
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 42
A. Sejarah Singkat Perusahaan 42
B. Karakteristik Responden 46
C. Analisis Data 49
D. Pembahasan 64
BAB V PENUTUP 67
A. Kesimpulan 67
B. Keterbatasan Penelitian 68
C. Saran 69
DAFTAR PUSTAKA 70
LAMPIRAN 72

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Defenisi Operasional Variabel 28

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin 46

Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Usia..... 47

Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan 47

Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan per Bulan 48

Tabel 4.5 Karakteristik Responden yang Pernah Menggunakan Jasa Penerbangan Maskapai Garuda Indonesia 49

Tabel 4.6 Hasil Uji Validitas..... 50

Tabel 4.7 Hasil Uji Reliabilitas 51

Tabel 4.8 Hasil Uji Multikolinearitas 55

Tabel 4.9 Hasil Analisis Regresi Linear Berganda 56

Tabel 4.10 Hasil Koefisien Determinasi 63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Skytrax Awards 2014 dan 2015 4

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 24

Gambar 4.1 Logo Maskapai Penerbangan Garuda Indonesia Airlines 44

Gambar 4.2 Pola *Normal Probability-Plot* Untuk Uji Normalitas 52

Gambar 4.3 Grafik *Scatterplot* Untuk Uji Heteroskedastisitas..... 54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Kuesioner
Lampiran 2	Data Kuesioner
Lampiran 3	Hasil Uji Validitas Instrument
Lampiran 4	Hasil Uji Reliabilitas Instrument
Lampiran 5	Hasil Uji Asumsi Klasik
Lampiran 6	Hasil Uji Analisis Regresi Linear Berganda
Lampiran 7	Distribusi Nilai r_{tabel} Signifikasi 5% dan 1%
Lampiran 8	Distribusi Nilai t_{tabel}
Lampiran 9	Distribution Tabel Nilai $F_{0,05}$ Degrees of freedom for Nominator

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh harga, kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia di Surakarta.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat Surakarta yang pernah menggunakan jasa penerbangan maskapai Garuda Indonesia, dengan total sampel sebanyak 100 responden.Metode analisis data yang digunakan adalah analisis regresi berganda dengan metode penyebaran angket sebagai teknik pengambilan sampel.

Hasil penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa secara simultan terdapat pengaruh yang positif dan signifikan antara harga, kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan maskapai Garuda Indonesia di Surakarta. Selanjutnya hasil uji t dalam penelitian ini menunjukkan bahwa terdapat pengaruh secara parsial antara harga, kepuasan konsumen, dan kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan pengguna maskapai Garuda Indonesia di Surakarta. Pengaruh R square dalam penelitian ini sebesar 30,9% sedangkan sisanya 69,1% dipengaruhi oleh faktor lain. Dalam penelitian ini, variabel kepuasan konsumen menjadi variabel yang paling dominan terhadap loyalitas pelanggan Garuda Indonesia Airline di Surakarta.

Kata Kunci : harga, kepuasan konsumen, kualitas pelayanan, loyalitas pelanggan

ABSTRACT

The purpose of this research is to analyze the effect of price, customer satisfaction, and quality service to customer loyalty of Garuda Indonesia Airline in Surakarta.

The population of this research is people in Surakarta who used air transport service named Garuda Indonesia Airlines, with the total sample are 100 respondents. Data analysis was performed by multiple linear regression with questionnaire spresding as method of sample intake.

The result of regression analysis in this research showed that simultaneously there is positive influence and significance among price, customer satisfaction, and quality service to customer loyalty of Garuda Indonesia Airline in Surakarta.Then the result of regression analysis also showed that partially both of price, customer satisfaction, and quality of service influence to customer loyalty of Garuda Indonesia Airline in Surakarta. The effect of R square in this research are 30,9% while the rest 69,1% were effected by another factor. Customer satisfaction is being the most dominant to customer loyalty of Garuda Indonesia Airline in Surakarta.

Keywords : price, customer satisfaction, quality of service, customer loyalty